الدليل الأساسي عن

كيف تحل (تقريبًا) أية مشكلة

استراتيجيات أثبتت فعاليتها على مدار الزمن في حل المشاكل بشكل أفضل



كتبت مقدمة الكتاب «روث تيرل»

جريج زد. فينبرج

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore
ليست مجرد مكتبة

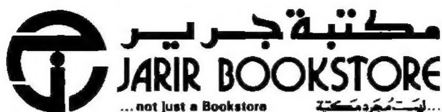
كيف تحل
(تقريبًا)
أية مشكلة

كيف تحل (تقريبًا) أية مشكلة

استراتيجيات أثبتت فعاليتها على
مدار الزمن فى حل المشاكل بشكل أفضل

"جريج زد. فينبرج"

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة



للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الأولى ٢٠١١

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+



HOW TO SOLVE (JUST ABOUT) ANY PROBLEM

TIMELESS PRACTICES FOR SOLVING PROBLEMS BETTER



GREG Z. FAINBERG



إهداء

أهدى هذا الكتاب إلى كل من يسعى لإحداث تغيير جاد فى حياته للأفضل، هذا الكتاب دليل ذاتى يقدم المعلومات والحقائق العملية الأساسية المتعلقة بهذه المهارة الحياتية المهمة، ويجعل من السهل تعلمها واستخدامها، أيًّا كانت التحديات والمشاكل التى تواجهها فى الحياة، فإن هذا الكتاب يمثل خارطة الطريق لهيكلة تفكيرك ومنحك الثقة لتصل إلى حيث تريد. كثير من مشاكلنا يمكن التعامل معه بسهولة كبيرة، لكننا إما أن نتجنبها أو نهرب منها أو ننكرها أو حتى نلعنها. هذا الكتاب يساعدك على مواجهة مشاكلك حال وقوعها، ويساعدك فى تحقيق التقدم والنجاح اللذين تسعى لتحقيقهما، أتمنى أن تستمتع بالكتاب، وأتمنى لك النجاح فى المستقبل.

"جريج زد. فينبرج"



حكمة

عندما تتغير

طريقة نظرتك للأشياء

تتغير صورة الأشياء من حولك

المحتويات

الجزء ٣: تحديد المشكلة

الجزء ٤: أسباب المشاكل

الجزء ٥: جمع الأفكار

الجزء ٦: تقييم الأفكار

الجزء ٧: وضع خطط العمل

الجزء ٨: قوائم المهام والنماذج

الجزء ٩: ملاحظات أخيرة

مقدمة

" إنها إحدى الحقائق العظيمة بحق، بل هى واحدة من أعظم الحقائق لأننا بمجرد أن ندركها نسمو فوقها، إذ إنه بمجرد أن ندرك تمام الإدراك أن الحياة صعبة، فإن الحياة لا تعود كذلك وبتقبلنا لتلك الحقيقة، تتلاشى صعوبة الحياة وبالتالى لا تعود هناك مشكلة" .

"إم. سكوت بيك"
من كتاب The Road Less Travelled

إن ما يجعل الحياة صعبة هو المشكلات التى نواجهها جميعًا فى مراحل مختلفة من حياتنا، ومجرد معرفة أن لدينا نظامًا ومجموعة من الأدوات لحل أى مشكلة يقلل من شعورنا بالقلق والإحباط، فكل شيء سيبدو أبسط. سواء أكنت تواجه مشكلة شخصية أو مشكلة فى مؤسسة، فإن هذا الكتاب سيسهل لك النجاح. إن إعداد حل المشكلة بطريقة إعداد وجبة الطعام يتطلب أكثر من مجرد اتباع الوصفة. فوسائل من يجيد حل المشاكل (شجاعته وحماسه وإيمانه وطريقة عمله) تؤثر فى نكهة الطبق الذى يعده.

لهذا، يقدم "جريج" فى الجزء الثانى خصائص الأشخاص الذين يجيدون حل المشاكل. ثم يقدم فى الأجزاء من ٣ إلى ٧ وصفات سهلة لحل أى مشكلة تقريبًا من البداية إلى النهاية. وإذا لم يكن ذلك كافيًا، فإنه يقدم المزيد، فى حين يقدم الجزء الثامن قوائم مهام إضافية ونماذج جاهزة. إن هذا الكتاب الرائع غنى بجواهر الحكمة الحياتية، والنصائح البسيطة والأدوات العلمية والاقتباسات الملهمة عن حل المشكلات.

وبواسطة هذا الكتاب العملى والبسيط، يملك الأفراد وقادة الفرق ومديرو المشروعات والمديرون المتوسطون وأقسام التدريب وكليات إدارة الأعمال بين أيديهم دليلاً لحل أى مشكلة تقريبًا.

Change Designs

www.changedesigns.co.za

"ساعة
من التفكير قد
تساوى مجهود
١٠ ساعات من
العمل البدنى" .

لماذا ينبغى عليك قراءة هذا الكتاب؟

" إذا اجتمع عقل جيد وقلب جيد فذلك مزيج لا يستهان به أبدًا" .



يزدحم عالم اليوم بالمشاكل. فكل واحد من البشر تواجهه المشاكل بصفة يومية. وبعض المشاكل كبير والبعض الآخر صغير، وبعضها بسيط والآخر معقد، والبعض يستغرق حله دقائق قليلة، بينما تتطلب مواجهة بعض المشاكل سنوات. لقد بات حل المشاكل بفاعلية ضرورة أساسية بالنسبة لجميع البشر، فالقدرة على حل المشاكل بشكل أفضل ترفع من فاعلية أداء أى شخص بقدر هائل فى أى مجال. لكن الواقع المؤلم للبشرية هو أن كثيرًا من الناس لا يعرفون مطلقًا كيفية حل مشاكلهم بشكل فعال.

إن نتائج ضعف القدرة على حل المشاكل خالدة على صفحات كتب التاريخ، كما تتضح هذه النتائج جلية فى واقع اليوم، والحقيقة العارية أن سبب انتشار الحزن والبؤس والمآسى والفقر والحروب والكراهية والحقد والإحباط يرتبط فعلاً بعجز البشرية عن التفكير بفاعلية أو إبداعية وضعف القدرة على حل المشاكل، ولو تعلم الناس كيف يفكرون بفاعلية، وكيف يحلون المشاكل بشكل أفضل، لكانوا أكثر إبداعًا وأكثر قدرة على اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وفاعلية، ولكانت المعاناة فى العالم أقل بلا شك.

تخيل كم كان ليبلغ مستوى إنتاجيتنا وفاعليتنا كجنس بشرى لو أننا تعلمنا كيف نواجه المشاكل ونحلها بشكل أفضل (على المستوى الفردى أو الجماعى). لكن المثير للسخرية أن مهارتى حل المشاكل وصنع القرار لا تُدرسان حتى فى معظم المدارس والجامعات.

"فكر قبل أن تتصرف".

إن التفكير (سواء الإبداعى أو النقدى) لا يلقى التقدير الذى يستحقه فى مجتمع اليوم. وليس هناك اهتمام كافٍ بتعليم الناس مهارة التفكير بفاعلية، خاصة منذ سن مبكرة. حتى إن الفلسفات والثقافات والأسر والنظم التعليمية المنوط بها القيام بهذا الدور، لا تقدم إلا القليل الذى لا يذكر لتنمية هذه المهارة الحياتية الأساسية.

إن تعليم الناس مهارة التفكير الفعال وحل المشاكل واتخاذ قرارات أفضل يعد مسألة ضرورية للغاية، إن لم يكن من أهم المسائل فى عالم اليوم. وبصرف النظر عن نوعية المشاكل التى تواجهها، فإن القدرة على هيكلة تفكيرك على النمط الذى يوجهك نحو نتائج أفضل تعد مهارة أساسية ومفيدة للغاية.

"انظر قبل أن تقفز".

الوضع العام لحل المشاكل

*"تتحول كثير من جلسات حل المشاكل
إلى ساحات قتال تتخذ فيها القرارات
بناء على القوة بدلاً من الحكمة".*



يميل معظم الناس عندما تواجههم المشاكل للقفز مباشرة إلى طور الحل ثم طور التقييم، ثم البدء فى النقاش حول الاحتمالات، لقد فوتوا مرحلة تشخيص المشكلة بفاعلية كافية، وها هم بالفعل يبحثون عن حل. وعندما يحاول الناس حل المشاكل، فإنهم يشركون كبرياءهم فى هذه المحاولة. إن هذا خطأ كبير؛ لأن الكبرياء تترك التركيز على المشكلة المطروحة وتركز على الذات والدفاع عن صحة الموقف الشخصى النابعة من الكبرياء وليس من المعايير الحقيقية للصحة. وحيث إن الناس لا يحبون الاعتراف بالخطأ، فإنهم ينصرفون إلى الجدال أو الشجار.

فى الحل الجماعى للمشاكل، يتحول ما كان مقررًا أن يكون جلسة لمواجهة مشكلة أو تحدٍ بصورة مباشرة إلى معركة تحركها الكبرياء لتحديد من المخطئ ومن المصيب، ومن سيفوز أو يخسر، ومن سيبدو الأفضل أمام الرئيس أو المعلم أو الأصدقاء أو الجمهور، وهذه عقلية قديمة يجب إلغاؤها من الأسلوب المعاصر فى التفكير وحل المشاكل. إن عالم اليوم أكثر تعقيدًا بكثير مما كان عليه فى أى وقت. لقد أصبح أسرع وأكثر تنافسية، وأصبحت الفرص غير محدودة، وأصبحت التعقيدات ذات تأثير أعمق. لم تعد عقولنا تستطيع ملاحقة وتيرة الحياة، وأصبحنا نواجه بقضايا تتحدى تفكيرنا المنطقى والقواعد الأخلاقية كل يوم. لقد أصبح حل المشاكل وجودة التفكير اليوم مهارتين أساسيتين أكثر من أى وقت مضى للنجاح والفاعلية فى هذا العصر، ولحسن الحظ، فإن اكتساب هاتين المهارتين أمر سهل لكنه يتطلب الممارسة والصقل والتطبيق طول العمر. لهذا السبب عليك الانتباه لتفكيرك وأفعالك والنتائج المترتبة على هذه الأفعال.

"اجعل صحة موقفك نابعة من بحثك عن الصواب، وليست نابعة من كبريائك".

"لا يمكن
حل المشاكل في
نفس الإطار الذي
نشأت عنه" .

ما المشكلة؟

"المشكلة هى الفرق بين ما لديك وما تريد".



لو أنك فكرت فى الأمر، فإن كل شيء تفعله هو مشكلة تنتظر الحل. لكن ما المشكلة؟ كيف تفهم كلمة *مشكلة*؟ يعرِّف قاموس أوكسفورد كلمة مشكلة بأنها: "*موقف صعب يحتاج إلى حل*". وهناك تعريف آخر بأنها: "*شىء من الصعب فهمه أو فعله، معضلة أو سؤال أو لغز أو عقبة*". إن العالم ملىء بالمشاكل. والمشاكل فى كل مكان ولن تنتهى أبدًا. وعندما تواجه مشكلة، يجب أن تنتبه بكل حواسك. لكننا ندفن رؤوسنا فى الرمال مثل النعام ونفعل عكس المطلوب.

إننا لا نستمع، ونفقد هدوءنا ونتعصب ونقلق ونتوتر ونغضب ونُحبَط. لكن كل هذه الأساليب ليست فعالة فى حل المشاكل، ومع ذلك يستخدمها كثير من الناس. إن الطريق الأمثل حتى تصبح جيدًا فى حل المشاكل هو أن تفكر بشكل كلى وأن تعى موقفك ومنهجك.

"أنا أومن بأنك لو عرضت على الناس المشكلة ثم عرضت الحل، فإنهم سيبادرون بتبنى الفعل الصحيح لحلها".

إننا نتعامل مع المشاكل يوميًّا، وفيما يلى بعض الأمثلة الشائعة:

- اكتساب مهارة
- اكتساب مزيد من الثقة
- تنمية الإبداع
- تنمية الحافز
- تنمية الموضوعية والعقلانية
- اختيار العلاقات
- التعامل مع التغيرات والمخاطر
- التعامل مع الجريمة
- التعامل مع حالات الطوارئ
- التعامل مع سوء التفاهم
- التعامل مع الأشخاص السلبيين صعاب المراس
- اختيار مكان لتناول العشاء خارج المنزل
- إيجاد طريق أو مسار أفضل
- إصلاح شيء ما أو تجديده
- الحصول على وظيفة أفضل
- تجاوز خسارة
- تحسين الصحة والمستوى العلمى
- تحسين مستوى الحياة
- تعلم شيء جديد
- تعلم ضبط النفس
- تعلم التسامح مع الذات والآخرين
- تعلم إدارة الوقت بشكل أفضل
- زيادة الدخل

- اتخاذ قرارات أفضل
- التغلب على عقبة
- التغلب على الغضب أو السلبية
- التغلب على الصعوبات فى علاقة ما
- التوفير والاستثمار من أجل المستقبل
- حل معادلة واجتياز اختبار
- حل مشاكل الجوع
- التحدث أمام الجمهور بشكل أفضل

ما السبب وراء مشاكلك؟

"لحل المشكلة؛ ابحث عن جذورها بدلاً من إضاعة وقتك مع الأوراق" .



هناك أسباب كثيرة للمشاكل، فقد تنشأ المشكلة بسبب سوء التخطيط، أو التواصل أو القيم أو التفكير أو المنطق أو الإدراك أو التعلم أو التصرف أو النوايا، وستظل تواجهنا المشاكل ما حيينا. ويكمن التحدى فى تحسين قدرتنا على تحديد المشاكل وحلها ومنعها. وكلما ازددنا وعيًا وإدراكًا، كان ذلك أفضل. ويقدم الجزء التالى قائمة بالأسباب الشائعة للمشاكل. فكر فى أسباب المشاكل التى تواجهك، وبناءً عليها حدد ما يجب تغييره فى فكرك وسلوكك.

الأسباب الشائعة للمشاكل :

- ✗ الاكتفاء بالتحليل – عدم الإقدام على الفعل
- ✗ عدم مراعاة الأخرين أو البيئة
- ✗ الاستسلام وعدم الاستباقية
- ✗ البطء الشديد والإهدار بوجه عام
- ✗ التحيز وعدم الحياد
- ✗ الإفراط فى تقدير قيمة الأمور أكثر من اللازم
- ✗ الفساد والظلم والجريمة وعدم الكياسة
- ✗ التعامل مع أعراض المشكلة بدلاً من أسبابها
- ✗ الانخداع – عدم التعرف على الحقيقة بموضوعية
- ✗ التصرف البذىء والخداع وعدم النزاهة
- ✗ الفشل فى مراعاة جميع العوامل
- ✗ الفشل فى التعلم من الماضى أو التاريخ
- ✗ الفشل فى التخطيط وضعف الأهداف الموضوعة
- ✗ الفشل فى تحمل المسئولية والقدرة على التصرف
- ✗ عدم الاعتماد على الخبراء والمحترفين
- ✗ الخوف والكسل والمماطلة
- ✗ الاستمرار فى العادات السيئة وعدم التوقف عنها
- ✗ ضعف التقدير الذاتى والركون للاعتماد على الأخرين
- ✗ الرضا بمستويات منخفضة من المعايير والجودة
- ✗ عدم القدرة على التمييز بين الحقيقة والخيال
- ✗ عدم كفاية الإبداع أو الخيارات أو الأفكار
- ✗ عدم الثقة بالنفس وتقدير الذات
- ✗ الاضطهاد وغياب الحرية

- عدم التنبه للآثار قصيرة المدى وطويلة المدى
- غياب المبادئ أو انتشار السلبية التامة
- غياب الدافع والحرص على الإتقان
- عدم وجود معلومات ومعارف بصورة كافية أو عدم وجودها على الإطلاق
- عدم الصبر والهدوء
- عدم وجود الموارد ـ الوقت والمال والمهارات والمعدات
- عدم ضبط النفس وتحمل المسئولية
- عدم الثقة فى الآخرين وعدم الجدارة بالثقة
- عدم وجود رؤية وانضباط ومثابرة
- الكذب وعدم الحفاظ على الوعود
- عمل افتراضات كثيرة دون التحقق
- عدم طرح أسئلة (كافية)
- عدم الثقة فى النفس
- عدم النظام أو الاستعداد
- عدم التفاوض بفاعلية
- عدم وجود توازن كاف
- عدم التأكد من أن العمل يستوفى المعايير
- عدم وضع جميع العوامل فى الاعتبار والقفز إلى النتائج
- عدم وضع خطة بديلة
- عدم إشراك جميع الأطراف أو المجموعات أو الأفراد الضروريين
- عدم قراءة التعليمات أو التوجيهات أو الوصفات
- عدم القيام بالتصرف اللازم
- عدم الاستعداد لتقديم المساعدة
- المبالغة فى تعقيد الأمور دون داعٍ

- ضعف تحليل وتقييم المعلومات
- ضعف التواصل أو سوء الفهم
- ضعف الذكاء العاطفي وعدم السيطرة على المشاعر
- التشتت وضعف التركيز
- العادات الصحية السيئة
- عدم الاستماع وسوء الفهم
- ضعف الذاكرة وترك الأشياء حتى اللحظة الأخيرة
- عدم الموضوعية وسوء التقدير والمنطق
- عدم الإحاطة بجوانب الموقف
- الوقاحة والإجحاف وازدواج المعايير
- التضحية بالنتائج طويلة الأجل من أجل نتائج قصيرة الأجل
- حل المشكلة الخطأ
- القواعد أو السياسات الغبية التي لا يمكن تطبيقها
- الاكتفاء بالأماني والآمال والدعاء بدلاً من الأفعال
- الدخول في مخاطر غير محسوبة
- قطع الأمور عن سياقها
- محاولة إيذاء الآخرين أو نشر إشاعات مغرضة
- التوقعات غير الواقعية وغير المنطقية
- العنف والجريمة وانتهاك حقوق الإنسان
- الدفاع عن الباطل من منطلق الكبرياء بدلاً من الاعتراف بالصواب

ماذا نفعل حيال المشاكل؟

"لحل المشاكل، أو منعها، يجب أولاً أن نعترف بوجودها".



سواء أدركت ذلك أم لا، فإنك تواجه مشاكل دائمًا. والفرق بين النجاح والفشل فى حل المشاكل هو الاستباقية والوعى. إن ضعف القدرة على حل المشاكل يكون ناتجًا فى العادة عن كون الشخص سلبيًا ويكتفى بالتصرف كرد فعل لما يحدث له، وإصداره أحكاما متسرعة، وعدم التركيز أو التصدى للمشكلة بموضوعية، والجزع وفقد رباطة الجأش؛ لذا تقدم القوائم التالية الأساليب الأساسية لحل مشكلاتك الحالية. وكما ستلاحظ، ستساعدك بعض الأساليب فى الوصول إلى نتائج إيجابية أو مثمرة وستساعدك الأساليب الأخرى على إدراك النتائج السلبية، والخيار لك.

فكر فى مشكلة تواجهها حاليًا. انظر إلى القائمة التالية وفكر فى الأسلوب الذى اخترته حاليًا للتعامل معها؛ هل هو فعال؟ هل يقدم لك النتائج التى ترجوها؟ فيما يلى قائمة بالأساليب:

١. افهم المشكلة بوضوح وواجهها واحصل على جميع المعلومات. وفكر بإبداعية. ثم قم بحل المشكلة!

- ✓ كن موضوعيًا وعقلانيًا وواقعيًا وإيجابيًا
- ✓ ركز وواجه المشكلة بشكل مباشر واجمع المعلومات اللازمة
- ✓ افهم موقعك الحالى بالنسبة للموقع الذى تريد بلوغه، وحدد معايير النجاح بوضوح
- ✓ افهم المشكلة بوضوح وافهم أسبابها الحقيقية وافهم جميع العوامل التى تؤثر فيها
- ✓ كن هادئًا وركز طاقتك على ما تستطيع تغييره وتحمل المسئولية بشكل كامل
- ✓ فكر فى مصالح الآخرين وفكر بإبداعية وابحث عن أفكار بديلة لمواجهة المشكلة
- ✓ اختر البدائل التى تستوفى معايير النجاح فى إطار قدراتك وحدود التصرف المتاحة
- ✓ تواصل بوضوح والتزم بالانضباط
- ✓ ضع خطة ووضح عليها التواريخ والمواعيد النهائية ثم ابدأ التنفيذ
- ✓ راقب التغيرات، وراجع أو غير من أفعالك إذا لزم الأمر
- ✓ تعلم من الأخطاء والفشل من أجل المستقبل

لكنك بدلاً من ذلك. قد تتبع أحد الأساليب التالية :

٢. خض المعركة؛ لأن لا خيار أمامك سوى أن تدافع عن نفسك

٣. واجه الآخرين وجادلهم دون داعٍ، واغضب واصرخ

٤. تعصب واقلق وافقد السيطرة على الأحداث وعلى شعورك

٥. كن سلبيًا وحزينًا وخائفًا ومحبطًا واهرب

٦. لا تكترث بالمسئولية ولا تلق بالاً للحذر وتجاهل عواقب تصرفاتك

٧. ماطل وتكاسل ولا تتصرف إلا في اللحظة الأخيرة

٨. أكثِر من التمني والرجاء والدعاء بأن تختفي المشكلة من تلقاء نفسها بمعجزة ما

٩. انفصل عن الواقع المزعج وعش في الخيال واحلم بمستقبل أفضل، ولا تتحمل أية مسئولية للقيام بأي شيء بشأن المشكلة، وإنما اتركها حتى يحلها أحد أخر، فربما تحل من تلقاء نفسها

١٠. انكر المشكلة أو تجاهلها أو تجنبها ـ تظاهر فحسب بأنها ليست موجودة

١١. اقفز إلى النتائج واضرب افتراضات دون بحث أو تفكير

١٢. اكتف بالشكوى والبكاء؛ لكن لا تفعل شيئًا بشأن المشكلة

"كن جزءًا من الحل وليس
جزءًا من المشكلة" .

"يأتي الإحباط
والغضب من فعل
الشيء نفسه مرارًا
وتكرارًا وتوقع نتيجة
مختلفة" .

ماذا لو أجاد الجميع حل المشاكل؟

"الثروة نتاج سعة الإنسان فى التفكير".



فقط تخيل كيف سيكون العالم لو أجاد الجميع حل المشاكل، سيكون عالمًا مختلفًا تمامًا بلا شك. إن نسبة كبيرة من المشاكل التى نواجهها اليوم هى ببساطة نتاج التفكير المحدود وعدم إجادة التعامل مع المشاكل. سواء أكان من يقوم بذلك طفلاً أو أبًا أو معلمًا أو طالبًا أو زوجًا أو زوجة أو موظفًا فى البنك أو محاميًا أو طبيبًا أو بائعًا أو مديرًا أو عالمًا أو رئيسًا. لو أننا اهتممنا بتعلم مهارة حل المشاكل بفاعلية والتزمنا بممارستها لأصبح العالم مكانًا أفضل، ومن بين التغيرات التى نتوقعها فى هذا العالم الذى يجيد فيه الجميع حل المشاكل ما يلى:

"تخيل أن
الجميع يحيون فى
سلام" .

لو كان الجميع يجيدون حل المشاكل ستجد...

- أن آمالك وأحلامك ستتحقق بسرعة أكبر
- أن جميع التصرفات مفيدة وليست مؤذية
- وعيًا بالنتائج على المديين القريب والبعيد
- نموًا وتنمية أفضل
- قرارات أفضل تقود العمل نحو النجاح
- تداولا للمعلومات بشكل أفضل
- اتخاذ قرارات أفضل (على المدى البعيد)
- تخطيطا أفضل واتخاذ الاحتياطات اللازمة
- علاقات أفضل فى المنزل والعمل
- معايير أفضل للحياة وحياة أفضل
- كياسة وفضيلة وعقلانية وعدالة
- زوالاً للكراهية والعنف والدعايا الخبيثة والغطرسة
- العناية بالبيئة وتحمل مسئولية القرارات
- الثقة بالنفس وتقدير الذات
- ارتقاء فى التفكير
- الكل سيعيش الحياة بمسئولية
- انخفاضًا فى الفساد والعنف والحقد والكراهية
- مراعاة للذات والآخرين واحترامهم
- زيادة فى الإبداع والابتكار
- زيادة فى الأمانة والنزاهة والمسئولية
- ارتفاعًا فى الجودة وزيادة النمو والتنمية
- أن المواطنين والقادة سيتحلون بالمسئولية
- زيادة فى الأمن والأمان
- حسم الصراعات والتفاوض بفاعلية أكبر
- توفيرًا فى الوقت والجهد
- القدرة على التغيير بشكل أسرع وأكثر فاعلية
- الشعور بالسعادة والسلام
- القدرة على التوصل إلى حلول بشكل أسرع
- القدرة على إنهاء الصراع أو تقليله

التهديدات الحالية والمستقبلية للقدرة على حل المشاكل

"كل ما يحتاج إليه الشر لينتصر هو أن يتوقف الأخيار عن فعل أى شىء".



يشهد العالم اليوم تطورًا هائلاً فى العلم والتكنولوجيا، ومع ذلك، لم تتقدم بعد قدرتنا على حل المشاكل الاجتماعية والتفكير بما يكفى. فما زالت الأسر تخوض الصراعات المعتادة نفسها. وما زلنا نرى بعض السلوكيات الاجتماعية السيئة مثل التنمر فى المدارس والمؤسسات والعنف الشديد والقتل، وتنتشر الجريمة والفساد تقريبًا فى كل مكان. وفى هذا العالم الذى يمكن أن تساهم فيه التكنولوجيا والعلم فى حل مشاكلنا اليومية، لا نزال نطبق سلوكيات رجعية متخلفة لإيذاء الآخرين تؤدى فى النهاية إلى انحدار مستوى المجتمع.

"رغم أن الحضارة تطور منازلنا ، فإنها لم تطور الأشخاص الذين يسكنونها بالدرجة نفسها ... لقد حسّنا الوسائل، لكن دون تحسين النتائج" .

إذا لم يتعلم الناس (خصوصًا الأطفال) التفكير الفعال، فإن المجتمع سيعانى الأهوال. الحروب والعنف والكراهية والدعايات الخبيثة ستكون النتيجة. ما شكل العالم الذى نعده للأجيال القادمة؟ يجب أن يكون التفكير الجيد وحل المشاكل مهارتين أساسيتين يتم التدريب عليهما وممارستهما من أجل إنقاذ الأجيال القادمة من الضعف فى التفكير الذى عشناه ونعيشه، من بين التهديدات الرئيسية لهاتين المهارتين ما يلى:

- عدم تعليم التفكير النقدى والإبداعى أو تشجيعه أو ممارسته بالشكل الكافى فى المدارس والجامعات وبيئة العمل والأسر والمجموعات الدينية والثقافية
- الدعايا الخبيثة وغسيل المخ والتضليل وانعدام الضمير
- قدرة الإعلام على تشويه الحقائق ونشر الأكاذيب أو أنصاف الحقائق المضللة والمتحيزة وغير العقلانية
- التنمر والفساد والعنف والتخويف وازدواج المعايير وعدم مراعاة الآخرين والوقاحة والعنصرية على أساس العرق والجنس والنوايا السيئة فى المؤسسات الخاصة والعامة
- عدم التعلم من أخطاء التاريخ أو تجاهلها تمامًا
- القادة الشعبيون والدينيون والاجتماعيون المتعصبون الذين يروجون بشكل غير مسئول للاتباع الأعمى وصرف الناس عن تحمل المسئولية عن حياتهم
- عدم احترام حقوق الإنسان والقذف والكراهية ومبدأ "الأقوى دائمًا على حق"

هل تعالج المشاكل أم تمنعها؟

" العقلاء يحلون المشاكل، أما العباقرة فيمنعونها" .



غالبًا ما يتسبب أمر ما فى إحداث مشكلة، ويستمر فى دفع المشكلة للظهور دائمًا، والسبب أننا لا نعالج هذا السبب، وإنما نحاول علاج الأعراض. والنتيجة (كما نتوقع) أن المشكلة أو الموقف أو القضية نفسها تتكرر مرارًا وتكرارًا. لكن لماذا لا نعالج سبب المشاكل؟ السبب غالبًا هو ضعف مهارة التفكير على المدى الطويل والكسل. إن التعامل مع المشاكل الظاهرة أمامنا "أسهل" على المدى القصير، لكنه لن يحقق شيئًا على المدى الطويل.

لو أنك أصبت بالمرض، فإن الأسلوب المعتاد لمواجهة المشكلة هو استشارة الطبيب لتحصل على أفضل علاج أو دواء. لكن لو أنك لم تضع فى اعتبارك سبب المرض (أو المشكلة) فى المقام الأول، وتتعلم منه وتتخذ الإجراءات اللازمة لتمنعه من الحدوث مرة أخرى فقد تظل تواجه هذه المشكلة وقتًا طويلاً.

ينطبق هذا المبدأ نفسه على العلاقات الإنسانية، فلو أن هناك خلافًا بين شخصين، وكانت الطريقة لحل الخلاف هى ببساطة الاعتذار، فإن هذا سيحل المشكلة الوقتية فقط، لكنه لم يعالج بالضرورة سبب الخلاف، والذى قد يؤدى إلى تكرار الخلاف على المسألة نفسها لفترة طويلة.

"الوقاية خير من العلاج".

قائمة المهام لإجراءات منع المشاكل:

- ✓ اسأل عن سبب المشكلة
- ✓ فكر فيما إذا كانت المشكلة التى تواجهها الآن قد واجهتها من قبل، واسأل عن سبب تكرارها
- ✓ فكر فى المستقبل والسيناريوهات المتوقعة وفكر فى إجراءات التصدى لكل احتمال
- ✓ عند طلب النصيحة من الخبراء، تأكد من ذكر ليس فقط الأعراض، وإنما المواقف التى تعيشها ونمط حياتك لتوصل لهم صورة أوضح عن سبب المشكلة وما إذا كان لنمط حياتك دخل فى حدوث المشكلة
- ✓ ضع فى اعتبارك عاداتك السيئة، ومدى علاقتها بحدوث المشكلة
- ✓ تحمل المسئولية كاملة ليس فقط عن مواجهة المشكلة، وإنما ركز أيضًا على منعها
- ✓ تعلم من أخطائك وأخطاء الآخرين. فمن السخافة أن تقع فى الأخطاء بينما تستطيع أن تتعلم من أخطاء الآخرين والماضى
- ✓ ضع فى اعتبارك السيناريوهات الواقعية لما يمكن أن يحدث فى المستقبل، وتحمل المسئولية لمواجهة كل سيناريو والتصدى له
- ✓ لا تترك شيئًا للظروف
- ✓ ماذا تستطيع أن تفعل لتمنع المشكلة فى المستقبل؟

التوجهات المختلفة فى حل المشاكل

"إن نظرتك للمشكلة أهم من المشكلة نفسها، لهذا فكر دائمًا بإيجابية" .



أيًّـا كانت المشكلة التـى تتعامل معها، فمن الأفضل دائمًـا أن تتبنى توجهًا إيجابيًّـا حيالهـا. يعـرِّف القاموس "التوجه" بأنـه: "*طريقـة التفكير أو التصـرف*". حتى لو كانت المشكلـة صعبة، فلن تفيـدك السلبية فى شىء عنـد مواجهتها. إن تبنى توجـه سلبى من المشكلة لن يـؤدى إلا إلى تثبيط عزيمتك واستنـزاف قوتك. وسيجعلك هذا التوجه تشعر بالشك والخوف والضغط والقلق والغضب والهزيمة والإحباط قبل حتى أن تبدأ فى مواجهة المشكلة.

انتبه لتوجهاتك السلبية التالية وحاول تجنبها:

- "يجب أن أكون على صواب، ومن المحال أن أكون مخطئًا"
- "لا أرغب فى الأمر"، أو "ربما أنظر فيه قريبًا"، أو "لم أشغل بالى"
- "أنا لست جيدًا بما يكفي" أو "لن أكون جيدًا أبدًا"
- "يجب أن أكون كاملاً دائمًا، وإلا لن أحاول من الأساس"
- "ها هى مشكلة أخرى"، أو "ما هذا النحس؟"
- "لا يمكن أن يحدث" أو "لا يمكن أن ينجح"
- "هذا أنا، وسأظل كما أنا"
- "أنا لست مبدعًا" أو "لا أستطيع التفكير بإبداعية"
- "لا أصبح سعيدًا إلا عندما يحبنى الآخرون أو يتفقون معى"
- "لا أصبح سعيدًا إلا عندما أفوز ويخسر الآخرون"
- "أنا لا أؤمن بنفسى" أو "أنا لست كفئًا"
- "لم أعد طفلاً" أو "أنا خائف"
- "ماذا سيقول الناس عنى؟"
- "أحب الأشياء كما هي" أو "هكذا كان الحال دائمًا"
- "ماذا لو فشلت أو أخطأت؟"
- "ليس هناك حل" أو "لا فائدة"
- "إما أن تسير الأمور على هواى، أو لا شىء"

تذكر دائمًا أن تتبنى توجهًا إيجابيًا فى التعامل مع المشكلة التالية. عندما تجد نفسك وقعت فى مصيدة التوجه السلبى، استبدل به توجهًا إيجابيًا. تدرب على التوجهات التالية:

توجهات إيجابية

- ✓ أنا مبدع وموضوعى وإيجابى
- ✓ أنا أمتلك قدرات وطاقة هائلة
- ✓ أنا أعطى الحب للآخرين وأستحق حبهم وأحب نفسى
- ✓ أنا ممتن لكل ما أنعم الله علىَّ به
- ✓ عندى الطاقة والقدرة والإمكانيات
- ✓ أعيش حياة مفعمة بالطاقة، وأعيش كل لحظة فى اليوم
- ✓ يمكننى تحقيق النجاح بالالتزام والمثابرة
- ✓ ليس علىَّ أن أكون كاملاً، وإنما علىَّ فقط أن أبذل ما بوسعى
- ✓ أثق فى نفسى وأؤمن بذاتى
- ✓ يمكننى تحقيق أى شىء فى الحدود المنطقية عندما أضعه نصب عينى
- ✓ أنا مخلوق مذهل لأن لا أحد مثلى
- ✓ أنا عظيم وأريد أن أكون أفضل
- ✓ لست خائفًا من الفشل؛ لأنه جزء من الحياة والتعلم
- ✓ أتسامح مع أخطائى مادامت لا تتكرر
- ✓ لا أخاف من تفوقى
- ✓ كل ما أمر به هو خطوة على طريق التعلم
- ✓ أتحمل المسئولية كاملة عن أفكارى وتصرفاتى
- ✓ نعم أستطيع تحقيق ما أريد فى حدود المعقول إذا تحملت المسئولية
- ✓ أختار أن أكون إيجابيًّا وأن أتجنب السلبية

"ألغ عبارة "لا أستطيع" من حياتك،
وآمنَ بقدرتك على تحقيق أى شىء".

الجزء ٢: الخصائص

كيف يفكر الناجحون في حل المشاكل؟

"إن رؤية المرء لذاته هى ما يحدد مصيره".



حـل المشـاكل عمليـة متكاملـة. إذا تعلمت مفاتيـح هذه العمليـة، فسوف يتحسـن أداؤك فى القيام بهـا. مع ذلك، فمن المهم أيضًـا أن نلقى نظرة على خصائص القادرين على حل المشاكل وفكرهم حتى نسترشد ونستفيد منهـا. وكما يحدث مع الرياضى الذى يتدرب بكل انضباط، فإن القادرين علـى حـل المشاكل يمارسـون هذه الخصائص فى حياتهـم اليومية حتى يحسنوا مـن مهارتهم، وبالتـالى يحسنون من أنفسهم. إنهـم يفهمون أن بقـاء جذوة هذه الخصائص متقدة فى قلوبهم وعقولهـم هو ما يمكنهم من حل مشاكلهم بكفاءة وفاعلية. وفيما يلى قائمة بالخصائص التى تعين على الحل الجيد للمشاكل:

خصائص القادرين على حل المشاكل:

- مفكرون وعقلانيون
- يفحصون القناعات والقيم
- يتحلون بالمنطقية والعقلانية والموضوعية والأخلاق والحكم السليم
- مبدعون ولديهم القدرة على التصور
- يراعون مشاعر الآخرين ويتحلون بالصدق فى التعامل
- لا يستحون من طرح الأسئلة
- يتسامحون مع الأخطاء والفشل ويتعلمون باستمرار
- يتحلون بالهدوء ويفهمون تأثير جميع القوى
- يتمتعون بذكاء واستقلال عاطفيين
- يتمتعون بالتفاؤل والإلهام والدافع
- يتمتعون بروح الفكاهة
- يديرون الأولويات والوقت ومنظمون
- يتحلون بالانضباط والصبر
- يمكنهم وضع سيناريوهات
- يتمتعون بالشجاعة والثقة
- مسئولون وجديرون بالثقة ويتحلون بالنزاهة فى الاختيار
- يمكنهم التغير والتكيف بسرعة
- يتواصلون بوضوح ويستمعون
- يمكنهم التغلب على السلبية ولا يتأثرون بها
- يتفهمون مشاعر الآخرين ويبادرون بالمغفرة
- يتفاوضون بفاعلية

لا يكفـى أن تقـول إنـك تمتلـك هـذه الخصائـص. يجـب أن تكـون واعيًـا لطريقـة تفكيرك وحل المشـاكل بشكل دائم. يجـب أن تمارس هذه الخصائـص كل يوم حتى تصبح جزءًا من شخصيتك. لا يهم نوع المشكلة التـى تتعامل معها، فيكفى أن تطبق هذه الخصائص الأساسية حتى تكون قادرًا على مواجهة أية مشكلة بشكل أفضل.

يلقى الجزء التالى نظرة عن قرب على هذه الخصائص، وما يجب فعله حتى تصبح جزءًا من حياتك، وكيفية استخدامها فى حل المشاكل.

" العقول العصبية والقلوب
الباردة لا تحل شيئًا" .

مفكرون وعقلانيون

"إمبراطوريات المستقبل هى
إمبراطوريات العقل" .



التفكير هو أقوى القدرات البشرية. وهذه القدرة على التفكير هى التى تقودنا للأمام كجنس بشرى، وانحدارها على وجه التحديد هو ما يعود بنا إلى الوراء أو يفقدنا العقلانية أو يصيبنا بالحماقة أو العنف. تأمل التاريخ للحظة. تأمل العصور المظلمة والحربين العالميتين الأولى والثانية (وجميع الحروب بشكل عام)، والانهيارات الاقتصادية والتفكك الاجتماعى والحضارى. فكر فى أى حدث تاريخى سلبى آخر. ما الذى يميز هذه الأحداث؟ الكراهية والعنف والخوف والضغينة والبغضاء والدعايات الخبيثة والصراعات والاضطهاد والفساد والصراع على السلطة والتطهير العرقى - باختصار "غياب العقلانية".

الآن، تأمل الأحداث الإيجابية فى التاريخ. ما الذى يميزها؟ الاختراعات الحديثة والأفكار الجديدة والابتكارات والنمو والتوسع وإيجاد فرص ووظائف والفن والجمال والتعاون والكياسة والتسامح والأمن والسلام والازدهار والتقدم والتطور - باختصار "العقلانية".

ولتبسيط الأمر، فإنه عندما يكون هناك تعقل فإن التفكير يكون مثمرًا، ويصبح حل المشاكل فعالاً ولا يتطلب أى جهد تقريبًا. أما عدم التعقل فيسبب الخوف والقلق والتسرع فى تبنى الافتراضات، والتسرع فى القرار والغضب والقلق والتصرفات والنتائج السلبية وغير المدروسة. عندما تواجهك أية مشكلة، تمهل واسأل نفسك. "ما هى المشكلة هنا؟" إن حالة ذهنك تقوم بدور رئيسى فى مساعدتك فى حل مشاكلك.

"وُجد أن التأمل الواعى ينمى القدرة على كبح جميع المشاعر والانفعالات الفورية" .

تعريف التفكير

يعرف قاموس أوكسفورد التفكير كما يلى:

- ✓ تشغيل العقل بشكل واع
- ✓ تكوين أفكار مترابطة
- ✓ تكوين نية أو خطة
- ✓ وضع الأمور فى الاعتبار ودراستها بعناية
- ✓ التذكر
- ✓ تكوين رأى
- ✓ محاولة البحث عن حل لمشكلة
- ✓ تغيير الرأى بعد إعادة الدراسة
- ✓ الاختراع أو الإنتاج نتيجة لفكرة
- ✓ استخدام الحكم العقلانى على الأشياء

" التفكير هو العمل الأصعب على الإطلاق،
وربما يكون هذا سبب قلة من
يقومون به" .

كيف نقوم بتنشيط التفكير العقلانى؟ انظر إلى العناصر التالية ومارسها:

- ✓ اهدأ وركز
- ✓ أغلق عينيك وخذ نفسًا عميقًا عدة مرات
- ✓ نق عقلك من الأفكار السلبية الملحة
- ✓ تأمل واستخدم الموسيقى للاسترخاء إن أمكن
- ✓ عندما تصل إلى حالة التركيز، سل نفسك: "ما هى المشكلة هنا؟"
- ✓ ركز على الأشياء التى يمكنك القيام بشىء حيالها
- ✓ كن موضوعيًا، وانظر للأشياء من منظورها الصحيح
- ✓ افتح عقلك للأفكار والاحتمالات الجديدة
- ✓ كن مبدعًا وتصور الاحتمالات
- ✓ استخدم العقلانية والمنطق
- ✓ لا تنصت إلى مشاعرك فى هذه المرحلة، فلا تجزع مثلاً
- ✓ اكتب أفكارًا واضحة وفى الصميم
- ✓ بادر بالأفعال
- ✓ راجع نتائجك وأدخل التعديلات اللازمة عند الحاجة

المشاعر مهمة، لكن يجب ألا توجه تفكيرك، بل عليها فقط أن تغذى نواياك وأفعالك الإيجابية. إن الذكاء العاطفى من القدرات المهمة التى تساعدك فى الشعور بالآخرين، لكن يجب ألا يحل هذا محل التفكير العقلانى. وبمجرد أن تستطيع توظيف تفكيرك العقلانى، فإنك ستصبح

قادرًا على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر موضوعية.

إن أية مشكلة سواء كانت تتعلق بأى من الأمور التالية:

- ✓ منزلك أو سيارتك
- ✓ وظيفتك أو حياتك المهنية
- ✓ علاقاتك
- ✓ تعلمك
- ✓ أحوالك المالية أو أحوال عملك
- ✓ صحتك
- ✓ الاستقرار العقلى أو العاطفى

تتطلب منك التحلى بالعقلانية. عليك مراجعة المشاكل والتحديات بانتظام لتحدد أيها يتطلب الاهتمام أو الإصلاح أو التطوير أو التجديد. وبعدم القيام بذلك؛ فإنك تختار تجاهل مشاكلك وتأمل أن يخدمك الحظ! هذا منافٍ للعقلانية. فلا مفر من العواقب، سواء أكانت إيجابية أو سلبية أم حيادية. ويجب أن تتحمل المسئولية كاملة عن مشاكلك وأن تتعامل معها وفق ذلك. وهذا يتطلب منك الوعى بنفسك والآخرين، وأن تكون حاضرًا فى حياتك، وأن تتحمل المسئولية كاملة عن تفكيرك وعواطفك وقراراتك وتصرفاتك ونتائجها، وأن تحاول دائمًا أن تتأمل فى حياتك وأن تجرى التغييرات المطلوبة.

"إن كل ما نحن فيه
هو نتيجة تفكيرنا ... إننا
نتشكل ونتأثر بأفكارنا ..
العقل هو كل شيء ،
وتفكيرك هو ما يشكل
شخصيتك" .

يفحصون القناعات والقيم

"لا تؤمن إلا بما يتفق مع العقل والفطرة".



ما هى القناعات والقيم، وما علاقتها بالقدرة على حل المشاكل؟ الجواب بسيط - إنها أساس كل شىء! إن قناعاتك وقيمك (خاصة تلك التى تعتنقها بصورة مطلقة) تؤثر بعمق على تفكيرك وقدرتك على حل المشاكل. إن جودة تفكيرك هى التى توجه قراراتك وتصرفاتك ونتائجها. والأشخاص القادرون على حل المشاكل يفحصون قناعاتهم وقيمهم. ونرى الكثير من الناس فى العالم اليوم يسيئون التصرف؛ لأن قناعاتهم وقيمهم ليست سديدة بما يكفى.

ويعتبر بعض الناس أن التأمل فى القناعات القائمة ونظمها وتحديها يعد تجرؤًا وتصرفًا سلبيًا وحتى آثمًا. لكن حل المشاكل بإيجابية يقوم على تأمل واقع الحال، وقد يتطلب التغيير أو تكييف قناعاتك وقيمك. وحتى تكون قادرًا على حل المشاكل، يجب أن تميز القناعات والقيم السلبية وأن تعمل على تغييرها واستبدالها بأخرى إيجابية.

يتمسك الناس بالقناعات والقيم نظرًا لنشأتهم فى ظل الأعراف والتقاليد والثقافة. ومع ذلك، فالثابت تاريخيًّا أن الأفراد الذين لم يتكيفوا مع مجتمعاتهم دفعوا ثمنًا فادحًا (وفى أحيان كثيرة) دون داع. إن قناعاتك وقيمك إما أن تأخذك إلى أعلى المراتب وإما أن تبقيك فى القاع. قد تكون القناعات التى تعتنقها دون تدبر لها هى التى تمنعك من حل الكثير من المشاكل فى حياتك. لهذا، يجب أن تبدأ فحص هذه الجوانب إن لم تكن قد بدأت فى عمل ذلك بالفعل.

"المنطق فوق أى شىء آخر".

تعريف القناعات والقيم فى قاموس أوكسفورد:

القناعة:

- ✓ الشعور بأن شيئًا ما حقيقى
- ✓ الثقة واليقين، وشىء تتقبله كحقيقة
- ✓ الثقة دون إعمال التفكير أو الدليل أو الحقائق أو الإثبات

القيمة:

- ✓ كون الشىء مرغوبًا وذا فائدة وأهمية
- ✓ كون الشىء وسيلة لتحقيق هدف
- ✓ شىء ذو فائدة وأهمية كبيرتين

ترشدك قائمة المهام التالية إلى كيفية فحص قناعاتك وقيمك، حتى تحسن من قدرتك على حل المشاكل:

- ✓ اكتب قناعاتك أو قيمك بوضوح
- ✓ سل نفسك عن سبب التمسك بها
- ✓ تأمل فائدتها فى حياتك
- ✓ تأمل أثرها السلبى فى حياتك
- ✓ حدد ما إذا كانت إيجابية أم سلبية أم محايدة
- ✓ حدد ما إذا كان يلزم تغييرها أو تعديلها.
- ✓ إذا كان لا بد من التغيير، فأى الجوانب يجب تغييرها؟
- ✓ إذا لم تتغير، فما العواقب؟
- ✓ ماذا تعلمت من هذه القناعة أو القيمة حتى الآن؟
- ✓ حدد ما يحتاج للاستمرار عليه وما يحتاج للتطوير أو التغيير أو التخلى عنه.
- ✓ ما التوجهات السلبية التى يجدر بك التخلى عنها؟
- ✓ ما التوجهات الإيجابية التى يجدر بك تبنيها؟
- ✓ راجع قناعاتك وقيمك بشكل منتظم.

" الأجدر بى أن أفتح عقلى بالخيال،
بدلاً من غلقه بقناعات تقيده" .

يتحلون بالمنطقية والعقلانية والموضوعية والأخلاق والحكم السليم

"واجه الواقع كما هو، وليس كما كان أو كما تود أن يكون" .



يتطلب حل المشاكل أن تكون واعيًا بالواقع وأن تواجهه. يجب أن تتحلى بالمنطق والعقلانية والموضوعية والأخلاق والحكم السليم على الأمور. وينبع الإخفاق فى حل المشاكل من عدم فهم الواقع. يجب أن تكون قادرًا على التمييز بوضوح بين الحقائق والآراء. يجب أن تحكم عقلك قبل عواطفك أو حدسك. يعجز البعض عن حل المشاكل لأنهم لا يولون اهتمامًا بالواقع وكل الحقائق. ويتخذون قرارات خاطئة نظرًا لضعف المنطق والحكم. وبما أن حل المشاكل يتضمن التفاعل مع الآخرين، فمن المهم التصرف بصورة أخلاقية وبكياسة.

المنطق والعقلانية

- ✓ الربط السليم بين الحقائق والمعلومات المبنية على الحقائق
- ✓ الاتساق وعدم التناقض والارتباط بالواقع
- ✓ استبعاد التفسيرات الخارقة للطبيعة

الحكم

- ✓ القدرة على الحكم على الأمور بحكمة
- ✓ منح رأى يستند إلى الحقائق
- ✓ القدرة على التمييز بين الخطأ والصواب والخير والشر والإيجابى والسلبى

الموضوعية

- ✓ الخروج من قالب الشخصية ـ عدم شخصنة وجهات النظر
- ✓ عدم التأثر بالمشاعر والأراء الشخصية

الأخلاقيات

- ✓ مبادئ الخير أو الشر فى الشخصية البشرية
- ✓ المبادئ المتعلقة بالخطأ والصواب فى السلوك البشري
- ✓ الأخلاقيات هى مجموعة من المبادئ التى توجه السلوك الأخلاقى

إن عدم الاحترام أو عدم الاكتراث أو مجرد السلبية هى عوامل يجب أن تتجنبها لتكون قادرًا على حل المشاكل. وتعتمد هذه القدرة فى العادة على ثلاثة أمور:

- ✓ جودة التفكير والمعلومات
- ✓ جودة شخصيتك ومهارات وعلاقات الناس
- ✓ توفر الموارد المناسبة والظروف المواتية

بتبنى خصائص المنطق والعقلانية والموضوعية والحكم السليم والأخلاقيات، تأكد أنك تملك مفاتيح القدرة على حل المشاكل. وبالعكس، إذا انتهكت هذه العوامل، فانتظر الفشل فى حل المشاكل. فالمعيار الأساسى هو مدى عقلانية التفكير والتصرفات. فكر فى مدى وقوعك فى الأخطاء التالية:

- ✗ إصدار أحكام خاطئة أو فقد السيطرة على أعصابك أو الجزع
- ✗ تقديم الآراء والمشاعر على الحقائق ـ تجاهل الواقع
- ✗ التفكير غير المترابط
- ✗ سوء التعامل مع الآخرين دون اكتراث
- ✗ التسرع بعمل افتراضات والقفز للنتائج

عندما تبدأ فى التصرف بعقلانية، يمكنك أن تتجنب السلوكيات الخاطئة والمشاكل وتمنعها، وبالتالى تتخذ قرارات أفضل.

"إنني أحصل

على الحقائق،

وأدرسها بتأنٍ،

ثم أستخدم

خيالي".

مبدعون ولديهم القدرة على التصور

" الخيال أهم من المعرفة" .



ماذا سيكون حال القدرة على حل المشاكل إن لم يكن هناك إبداع وتصور؟ تتطلب القدرة على حل المشاكل تفكيرًا كليًّا. وهذا ينطوى على التفكير النقدى والإبداعى. يعرف "إدوارد دى بونو" الإبداع بأنه: " ***إخراج شىء ذى قيمة لم يكن موجودًا من قبل إلى الوجود***". وتبرز أهمية التفكير الإبداعى عندما يفشل التفكير التقليدى فى التوصل إلى حل للمشكلة. إن القدرة على تصور سيناريوهات مستقبلية أمر غاية فى القوة. وهذا هو السبب فى فاعلية بعض الأساليب مثل الخرائط الذهنية حيث ينطوى التصور على تكوين صور ومفاهيم ومشاعر وصور للحل.

ليس الجميع قادرًا على التصور. فبعض الناس لا يستطيعون رؤية الصور واستخدام خيالهم. ليست هذه هى القضية. يمكن أن يتضمن التصور صورًا عقلية ومشاعر وخرائط ذهنية وسيناريوهات، لهذا استخدم الأسلوب المفضل لك. وعند حل المشاكل، يجب أن تكتب المشاكل دائمًا. إن وضع القلم على الورقة سيسهل كثيرًا من تصور المشكلة. وعندما تريد توضيح المشكلة أو كتابتها أو رسمها، يمكنك استخدام ما يلى:

- ✓ الألوان أو الأقلام أو الفرش أو برامج التصميم
- ✓ الصور أو المجلات أو المخططات أو الرسومات
- ✓ الفيديو أو الوسائط المتعددة

إن عقولنا تتعامل مع الصور، ويجعل استخدام هذه الأساليب من السهل عليك توضيح المشاكل والحلول الممكنة. إن الإبداع والتصور أمران متلازمان. ولن تتمكن من حل المشاكل بفاعلية دون هذين العنصرين. يتطلب حل أى مشكلة القدرة على التوصل إلى أفكار، ومن خلال تبنى منهج الإبداع وأساليب التصور، يمكنك حل المشاكل بفاعلية. احرص على أن تدع الإبداع يتدفق.

خصائص المبدعين فى حل المشاكل :

- ✓ يستطيعون توليد أفكار جديدة كثيرة أو أفضل
- ✓ يستطيعون رؤية طرق عديدة للقيام بالأمور، وليس طريقة واحدة
- ✓ يمكنهم رؤية طرق جديدة أفضل للقيام بالأمور
- ✓ يقدمون حلولاً من بنات أفكارهم، ويتمتعون بالمرونة والقدرة على رؤية الأمور من منظور مختلف
- ✓ يمكنهم الربط بين الأمور التى لا تبدو مترابطة
- ✓ يتحدون الطرق التقليدية فى القيام بالأمور
- ✓ يمكنهم تصور المشاكل والأفكار باستخدام خيالهم
- ✓ يمكنهم المزاوجة بين أمور مختلفة بناءً على تصورات فريدة
- ✓ لا يتخوفون من الصدام والخلاف
- ✓ يسألون "ماذا لو" و"لماذا" و"لِمَ لا"
- ✓ يتمتعون بالمرونة فى التفكير
- ✓ يتريثون فى إصدار الأحكام، ويفتحون عقولهم
- ✓ يتمتعون بروح الفكاهة
- ✓ يفكرون بأسلوب نقدى وإبداعى
- ✓ يميزون بين الصورة الكبيرة والتفاصيل
- ✓ يجرون التجارب ويجربون أشياء جديدة

"تصور ما تريده، وتخيله مرئيًا واشعر به وآمن به. صمم مخططك العقلى وابدأ البناء".

"لاتسلك أى طريق
وحسب، بل اذهب
حيث لا يوجد طريق
وكن أول من يشق
طريقًا هناك".

يراعون مشاعر الآخرين ويتحلون بالصدق فى التعامل

" الكياسة أن تراعى مشاعر الآخرين،
والأدب هو الأسلوب المتبع فى ذلك" .



لا شك أن من أكبر أسباب المشاكل (صغيرة كانت أو كبيرة) على مستوى العالم هو عدم مراعاة شعور الآخرين. يصف قاموس أوكسفورد هذه الخاصية بأنها: ***الحرص على عدم إيذاء الآخرين أو تخييب ظنهم***. كما يصفها بأنها: ***التفكير بحرص والطيبة والحقيقة التى يجب مراعاتها دائمًا***. وتتسع مظلة عدم مراعاة مشاعر الآخرين لتشمل عدم الاحترام أو الازدراء على أساس الثقافة أو العرق أو الدين أو الجنس أو السن. كما تتمثل فى التعدى على أسبقية الناس فى الطابور والتمييز فى المعاملة أو حتى التحدث بصوت عال فى السينما.

لماذا يتصرف الناس بهذه الطريقة؟ تظل الإجابة تطل بوجهها القبيح - إنه عدم اهتمام الناس بالتفكير فى نتائج تصرفاتهم وكيف تؤثر فى غيرهم من الناس أو الثقافات أو البيئة ... إلخ. السبب الآخر هو السعى الواعى والمقصود لإيذاء الآخرين. المراعاة تشبه العقلانية لحد كبير. لتحل المشكلة أو تمنعها بشكل أكثر فاعلية، لاحظ كيف يؤثر سلوكك وأفعالك فى الآخرين أو فى الموقف.

يعرِّف قاموس أوكسفورد الصدق بأنه: ***مطابقة الأمر فى الواقع لما يقال عنه أو الشىء الأصلى أو الحقيقى***. فهم ليسوا مزيفين ولا منافقين. ويقدّر الناس هذه الخصلة لأنها مؤشر على أنك أمين وجدير بالثقة. تذكر أن تراعى مشاعر الآخرين وأن تكون مهذبًا وصادقًا فى أفعالك، وستجد أنك تحل المشاكل بسهولة أكبر بمساعدة الآخرين.

"لا يهتم الناس بحجم ما تعرف،
إلى أن يعرفوا كم تهتم بهم".

قائمة المهام لكيفية مراعاة الآخرين:

- ✓ يجب أن تكون معاملتك للناس صادقة وحقيقية، ويجب أن تنصت
- ✓ انتبه لكلماتك وتصرفاتك وسلوكك
- ✓ انتبه للثقافات واللغات والتقاليد الأخرى
- ✓ لا تتعصب ضد اختلافات الآخرين السطحية
- ✓ تأكد أن تتبع القاعدة الذهبية: عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك ـ باحترام وكرامة
- ✓ استخدم كلمات: "من فضلك" و"شكرًا" و"آسف" و"معذرة" بكثرة، وأظهر اهتمامًا صادقًا
- ✓ اتخذ خطوات جادة كي تصير أكثر نضجًا ـ لا تسع وراء إيذاء الآخرين ـ فلا خير يأتي من وراء ذلك
- ✓ تأمل للحظة فى أثر تصرفاتك على الآخرين واتخذ إجراءات جادة لإصلاحها.
- ✓ سل نفسك كيف ستشعر لو أنك فى موقف الآخرين وتجنب إيذاءهم

"تذكر أن تقول شكرًا".

لا يستحون من طرح الأسئلة

"أول الحكمة التساؤل... وأصعب الأسئلة هى التى لا تطرح، فلا يمكنك مواجهة الجهل إلا إذا واجهت الحقيقة".



هل تذكر عندما كنت طفلاً؟ تعودت أن تكون فضوليًا فى كل شىء. تعودت أن تطرح الأسئلة. وتعودت أن تتحمس للأشياء، أشياء مثل المثلجات والأفلام والكتب والألعاب والتنزه والأصدقاء واللعب. كان العالم مليئًا بالغموض والإثارة. وقد أردت كطفل أن تعرف كل شىء عن أى شىء. لقد تعودت على طرح الأسئلة لتستكشف وتكتشف. ماذا حدث؟ يمنع كثير من الآباء والمدارس الأطفال من السؤال عن علة المعتقدات والتقاليد والأعراف الحالية.

لا عجب أننا كمراهقين وبالغين نميل لطرح أسئلة أقل بكثير خشية السخرية أو الظهور بمظهر الأغبياء أمام الآخرين أو ارتكاب أخطاء. إذا كنت تريد تحسين قدرتك على حل المشاكل، يجب أن تكون مستعدًّا لطرح جميع الأسئلة اللازمة. وكلما زادت الأسئلة عن المشكلة، زادت فرصة حلها. كتب مؤلف شهير ذات مرة أن سر العلم يكمن فى طرح السؤال الصحيح. عوّد نفسك على طرح الأسئلة وأضف الكلمات التالية إلى مفرداتك:

- ✓ ماذا
- ✓ لماذا، ولِمَ لا
- ✓ متى
- ✓ أين
- ✓ من ولمن
- ✓ كيف
- ✓ ماذا أيضًا
- ✓ ماذا لو
- ✓ وماذا بعد ذلك
- ✓ بماذا
- ✓ كم يستغرق
- ✓ لأى مدى

اكتـب الأسئلـة السابقـة علـى بطاقـة صغـيرة وغلفها بغـلاف رقيق لحمايتهـا وضعهـا فى الحافظـة أو حقيبة اليد لترجع إليهـا بسهولة. كما يمكنك تخزينها على الهاتف أو الكمبيوتر المحمول أو الكمبيوتر المنزلى أو فـى أى مكان آخر يسهل استرجاعها منه. إن من يجيدون حل المشاكل هم من يتذكرون ما يلى:

- الاستمرار فى طرح الأسئلة
- الاستماع لشكوكهم والمنطق ودراسة الأمور بعقلانية
- السعى للحصول على معلومات موثوقة بشكل دائم
- الاهتمام بما يدور والتركيز التام
- التفكير بوضوح واستخدام المنهجين النقدى والإبداعى
- الاستماع بوضوح
- انفتاح العقل

فى كل مرة أواجه مشكلة، أبادر بسؤال نفسى: "ما هى المشكلة؟"، وبذلك أكون قادرًا على التفكير بوعى فى المشكلة. وهذه الأسئلة تحفز التفكير بعقلانية. استخدمها واجعل قدرتك على حل المشاكل تفصح عن نفسها.

"من يطرح سؤالاً قد يكون أحمق لمدة ٥ دقائق، لكن من لا يطرح أى سؤال يظل أحمق للأبد".

"أحتفظ بستة
خدم أمناء، وقد
علموني كلاً ما أعرفه،
إنهم: ماذا وأين ومتى
وكيف ولماذا ومَن".

يتسامحون مع الأخطاء والفشل ويتعلمون باستمرار

"من لم يخطئ أبدًا لا يكتشف شيئًا".



لا يتم حل المشاكل دون حدوث أخطاء أو فشل. ولا شك أنه يجب عدم الوقوع فى نفس المشاكل مرارًا وتكرارًا أو تكرار نفس الأخطاء. مع ذلك، يجب ألا تخجل من مواجهة المشاكل المعقدة خوفا من احتمال الفشل. يقول المستشار الإدارى "مايك ليبكن": "تتكون كلمة *FAIL* ومعناها الفشل من الحروف الأوائل فى عبارة *First Action In Learning*، أى أولى خطوات التعلم. لقد أحببت هذا الوصف دائمًا؛ لأنه يذكرنا بألا نخجل من أخطائنا، وأن نركز على التعلم منها.

من المهم أن تفكر بوضوح وفاعلية فى كل مشكلة تواجهها، لكن قد تقع أحيانًا أحداث ونتائج لم تتوقعها. لا تنزعج من ذلك. إذا اقترفت خطأً أو فشلت فى مواجهة مشكلة، تعلم منها وامضِ للأمام بسرعة. بدلاً من ذلك، نجد أن كثيرين ممن لا يقدرون على حل المشاكل عندما يقترفون خطأً أو يفشلون، نجدهم يعلقون فى إخفاقهم، ويستمرون فى جلد أنفسهم على خيبتهم ويستمرون فى الشعور بالسخافة والغباء، وهذا إهدار للطاقة والوقت.

يقول استشارى الإدارة. "توم بيترز" فى هذا الصدد: "*الفشل ينقلك للأمام بسرعة ـ فبدون إخفاق ليس هناك تعلم*". إن الوقوع فى الأخطاء والفشل لا يحدثان إلا عند حل المشاكل. تقبل ذلك، وتعلم من أخطائك وقرر ألا تكرر الخطأ مرة أخرى، وستجد أنك أصبحت أفضل فى حل المشاكل.

" الخطأ الحقيقى الوحيد
هو ذلك الذى لم تتعلم منه" .

"ليس أكبر أمجادنا

هو ألا نفشل أبدًا ،

وإنما قدرتنا على

النهوض في كل مرة

نفشل فيها" .

قائمة المهام فى التعامل مع المشاكل والفشل:

- ✓ اعترف بحقيقة أنك ارتكبت خطأً أو فشلت
- ✓ حدد سبب الفشل
- ✓ تعلم من ماضيك وأخطاء الآخرين
- ✓ سل نفسك عما يمكن فعله بشكل أفضل أو مختلف فى المرة القادمة
- ✓ سجل ما تعلمته حتى تتذكره عند مراجعته فى المرة القادمة
- ✓ احتفظ بسجل للدروس وراجعه وقم بتحديثه بشكل منتظم حتى لا تنسى هذه الدروس
- ✓ ذكر نفسك بأن إهدار طاقتك على عقاب نفسك لن يعالج الموقف
- ✓ تقبل الموقف وامض للأمام بسرعة

"من لا يتعلمون من دروس الماضى يكررونها".

يتحلون بالهدوء ويفهمون تأثير جميع القوى

"هناك طريق واحد للسعادة، وهو الحد من القلق بشأن الأشياء الخارجة على حدود إرادتنا".



فى جميع المشاكل التى نواجهها، هناك قوى إما أن تساعدنا أو تعوقنا. ويكمن التحدى فى فهم القوى التى تؤثر فى مشكلتك تحديدًا، وتسخير القوى التى تساعدك فى حل المشكلة، وتحييد القوى التى تقف فى طريقك. ومن خلال تحديد القوى على الجبهتين، فإنك تكون فى أعلى حالات الوعى والقدرة على تقييم مدى التقدم فى حل المشكلة. من المهم أيضًا أن نفهم القوى التى يمكن التحكم فيها والتأثير عليها، وما هى القوى الخارجة على سيطرتنا.

"اللهم امنحنى

السكينة لأتقبل الأشياء

التى لا أستطيع تغييرها ،

والشجاعة لأغير الأشياء التى

أستطيع تغييرها ، والحكمة

لمعرفة الفرق بينهما" .

أفضل ما يمكنك فعله للتعامل مع كل مشكلة هو تركيز طاقتك على القوى أو العناصر التى يمكنك السيطرة عليها، وتجنب تلك الخارجة على السيطرة. إن اتباع هذا الأسلوب هو الذى سيمكنك من المضى قدمًا فى أى مشكلة وتجنب صداع محاولة تغيير أو التحكم فى الأمور التى لا تملك السيطرة عليها.

مع ذلك فما زال هناك صداع مستمر يسببه عدم تركيز الناس على الأشياء التى يمكنهم تغييرها، وتركيزهم بدلاً من ذلك على الأمور التى لا يستطيعون تغييرها. وهذا إنما ينم عن عقلية تعطل التقدم بشكل جسيم. ويتمثل التحدى الذى عليك خوضه فى تحديد القوى التى تساعدك والقوى التى تعطلك، وأن تحدد نوع علاقتك بكل واحدة وفق ما يلى:

- تأثير أو سيطرة مباشرة
- تأثير أو سيطرة غير مباشرة
- خارج السيطرة أو التأثير

وبالنسبة لكل واحدة من هذه، يجب أن تحدد قوة هذه السيطرة أو التأثير على المعيار التالى:

- قوى
- متوسط
- ضعيف أو غير موجود

يتمتعون بذكاء واستقلال عاطفيين

"أكبر هدية يمكنك منحها لأبنائك هى جذور المسئولية وأجنحة الاستقلالية".



يتمتع القادرون على حل المشاكل بذكاء واستقلال عاطفيين. فهم متصالحون مع أنفسهم ولا يحتاجون إلى القبول العاطفى من الآخرين ليشعروا بالرضا عن أنفسهم. ويتمتع القادرون على حل المشاكل بالثقة بالنفس والمسئولية والاعتماد على الذات واختيار مصيرهم، وهذا لا يعنى أنهم يتسمون بالبرود أو الوقاحة أو أنهم لا يحبون الاختلاط بالآخرين أو الصحبة أو اهتمام الآخرين، وإنما لأنهم يتحكمون بأنفسهم. فهم يتحكمون فى أفكارهم ومشاعرهم وتصرفاتهم. ونتيجة لذلك فإنهم يتمتعون بالاستقلالية.

تعد هذه الصفات أساسية من أجل تحسين القدرة على حل المشاكل، لأنها تحفز الوعى والمسئولية بينما تحد من المشاعر المتسرعة مثل الغضب والخوف والقلق والجزع. يساعد الذكاء والاستقلال العاطفيان فى غرس الثقة بالنفس والمسئولية والإيمان بالذات. وكونك مستقلاً عاطفيًّا لا يعنى أنك تضع نفسك فى عزلة عن الناس، وإنما أنك تصبح أكثر انفتاحًا على نفسك. إن ما تظنه وتقوله عن نفسك (جهرًا وفى قرارة نفسك) أهم مما يظنه الآخرون أو يقولونه عنك.

إن القادة والمفكرين العظماء ومثلهم من القادرين على حل المشاكل، الذين يضيفون (وأضافوا) قيمة إيجابية للعالم يجسدون قيمة التحكم بالنفس. ويفهم هؤلاء أن مشاعرهم تنبع من أفكارهم، ولذلك فإنهم يوجهون أفكارهم نحو وجهة إيجابية.

" إذا لم تكن قادرًا على التحكم فى مشاعرك السلبية، فلن تكون قادرًا على الصمود والوصول" .

عندما تشعر بأن مشاعرك هى المسيطرة على تصرفاتك بينما يجب على العقل أن يكون هو المسيطر، استخدم عبارة "انتبه" إما فى نفسك أو بصوت مسموع (إذا كنت بين مجموعة) لتنشط حالة الوعى لديك. سترى تغيرًا كبيرًا فى قدرتك على حل المشاكل عندما يكون عقلك هو الذى يفكر وقلبك يؤدى عملية الشعور، وليس العكس.

قائمة المهام لتحقيق الذكاء والاستقلال العاطفيين:

- ✓ كن واثقًا من نفسك، وآمن بشخصك أولاً ولا تخف
- ✓ تصالح مع نفسك ـ أعط نفسك التقدير
- ✓ تعاطف مع الآخرين ومع نفسك
- ✓ راقب أفكارك ومشاعرك ـ تعلم التحكم فيها وتوجيهها نحو وجهات إيجابية
- ✓ ذكّر نفسك أنك إن لم تكن أفضل صديق لنفسك، فسيكون من الصعب أن تثق فى نفسك وتتحمل المسئولية وتعتمد على نفسك؛ لأنك ستعتمد وقتها على الآخرين، بينما الهدف هو أن تصبح مستقلاً وتعتمد على نفسك
- ✓ تأكد أن تقديرك لذاتك ينبع من نفسك أولاً ـ يجب أن تحب نفسك قبل أن يستطيع الآخرون حبك
- ✓ استمع إلى آراء الآخرين وأفكارهم، لكن تذكر أنك فى النهاية مسئول عما تختار أن تفكر فيه وعن شعورك وتصرفك ـ لا تكن ضحية
- ✓ لا تحاول أن تتصرف وفق ما يظن الآخرون أو يقولون عنك ـ كن مستقلاً

"لا أحد يمكنه أن

يجعلك تفشل إذا لم ترغب

أنت في ذلك، أنت مسئول

مسئولية كاملة عن

نفسك، وعندما تتحمل هذه

المسئولية سترى الفرق" .

يتمتعون بالتفاؤل والإلهام والدافع

"تتحدد سعادة الإنسان بقدر ما يقرر".



ماذا نعنى بالحافز أو الدافع، ولماذا يعد مهمًّا فى حل المشاكل؟ يعرف قاموس أكسفورد كلمة الحافز بأنها: "*التحفيز أو إثارة الاهتمام أو الإلهام*". ولكى تحل أية مشكلة يجب أن تذكر نفسك باستمرار بالسبب أو الدافع لحلها. وعندما تحل أية مشكلة تقريبًا، فإن السبب هو إما لكى تحصل على قيمة أو سعادة أكثر، أو لتقلل أو تزيل الألم أو المعاناة فى الحياة. لكن أيًّا كان السبب لحل المشكلة، فمن المهم أن تسعى للحفاظ على الحافز متقدًا بداخلك.

عندما تتعامل مع المشكلات شديدة التعقيد أو المشاكل التى تتطلب مجهودًا أو وقتًا أكبر لحلها، فإن قوة الحافز لديك تنخفض فى الغالب أو يقل الإلهام أو ينضب الحماس أو تغضب أو تنزعج أو ينفد صبرك، وهذه كلها ردود فعل طبيعية، لكن إن لم تكن واعيًا بحالة تفكيرك، أو تسيطر عليها، فقد تضر نفسك أكثر عند مواجهة المشكلة.

ولهذا، فإن تحدى الحفاظ على الدافعية هو فعلاً تحد للبقاء واعيًا، وإدارة طاقتك وهدوئك. ولا يبذل كثير من الناس الجهد الكافى فى إدارة الحافز، ويتركون الأمر لحالة مزاجهم أو حالة الطقس. أما القادرون على حل المشاكل، فهم من ينشط وعيهم ليحافظ على الحافز. وتوضح قائمة التحقق التالية بعض الأمور التى يجب أن تضعها فى اعتبارك لتحافظ على دافعيتك:

"يقول الناس دائمًا إن الحافز لا يدوم. حسنًا، وكذلك الاستحمام، ولهذا نوصى به يوميًّا".

قائمة المهام لوسائل الحفاظ على الدافعية :

- ✓ اجعل أهدافك ونجاحك على رأس ما يشغلك كل يوم
- ✓ خذ قسطًا من الراحة ثم ارجع إلى حالة الهدوء
- ✓ انظر للموقف من منظور واضح
- ✓ اقرأ قصيدة أو قولاً مأثورًا أو كتابًا ملهمًا
- ✓ شاهد فيلمًا أو مقطعًا مضحكًا أو ملهمًا
- ✓ العب لعبة على الكمبيوتر ونظم نفسك
- ✓ استمع إلى موسيقى أو حوارات ملهمة
- ✓ تصور النجاح بوضوح قدر استطاعتك – استخدم الصور أو الفيديو لتربطها بأهدافك
- ✓ ذكّر نفسك بكل السعادة والنجاح اللذين سيتحققان بمجرد أن تنجز الهدف وتحل المشكلة
- ✓ ذكّر نفسك بكل الألم أو المعاناة أو الإحباط الذى تريد التخلص منه عندما تحل هذه المشكلة
- ✓ فكر فى أحد الأبطال أو البطلات واسأل نفسك عما يحافظ (أو حافظ) على الحافز لديه أثناء الأوقات العصيبة أو عند التغلب على المشاكل
- ✓ آمن بنفسك أولاً – ثق فى نفسك وتذكر أن الناس تؤمن بمن يؤمن بنفسه بحق
- ✓ تذكر أن تنظر إلى النصف الممتلئ من الكوب

"يرى المتشائم مشكلة فى كل فرصة ، ويرى المتفائل فرصة فى كل مشكلة" .

يتمتعون بروح الفكاهة

" الضحك أفضل دواء" .



كيف يمكن حل المشكلات دون روح الفكاهة؟ يعرف قاموس أوكسفورد الفكاهة بأنها: " *الإمتاع*". من المهم أن تتمتع بروح الفكاهة لأنها تفتح عقلك للأفكار الجديدة، وتكسر التوتر بين الناس وتضفى طاقة إيجابية. يهتم القادرون على حل المشاكل بمواجهة المشكلة بجدية وفى الوقت نفسه تظل لديهم القدرة على الضحك على أنفسهم والموقف والمشكلة والأفكار. إن التمتع بروح الفكاهة أمر صحى فى حل المشاكل؛ لأنها تضمن أن الكبرياء والتوتر الشخصى سيختفيان.

الكل لديه روح الفكاهة. والكل يستمتع بالضحكة الحلوة. ليس عليك أن تكون مهرجًا أو فنانًا كوميديًّا أو الرئيس حتى تكون مرحًا. كل ما عليك هو أن تكون منفتحًا على الضحك فى الموقف. بعض الناس يظهر شخصية

جادة للغاية فى العالم اليوم. فهم يغضبون ويقلقون ويثورون. إن الفكاهة ترفع من قوتك، وتجعل التحديات والمشاكل تحتمل. لهذا، لا تدع نفسك تصبح بائسًا. افتح عقلك واضحك وشاهد الفكاهة فى كل شيء.

قائمة التحقق للأساليب التى تجعلك منفتحا للفكاهة :

- ✓ حاول أن تبتسم أكثر
- ✓ حاول أن ترى جانب المرح في كل مشكلة وموقف
- ✓ اشتر كتاب نكت و اقرأ نكتة كل يوم
- ✓ اضحك مع الناس ـ لا تستخدم الفكاهة فى إيذائهم
- ✓ كن على استعداد لتضحك على نفسك
- ✓ تذكر أن الفكاهة تجعلك تتساءل
- ✓ فى كل مرة تشعر بأن الأمور جادة أكثر من اللازم، أطلق مزحة لتكسر الجو المشدود وترفع معنويات الموجودين
- ✓ الفكاهة تضيف طاقة إيجابية وتبنى العلاقات
- ✓ تذكر أن الفكاهة تخرج السلبية و الكبرياء من تفكيرك
- ✓ تساعد الفكاهة فى توضيح المشاكل وتحديها.

" العقول العظيمة تفكر بشكل متشابه،
لكن الحمقى لا يختلفون أبدًا" .

"لا تأخذ الحياة

بجدية أكثر من

اللازم، فلا أحد

يخرج منها حيًّا" .

يديرون الأولويات والوقت ومنظمون

"افعل الأشياء الأولى أولاً".



يدير القادرون على حل المشاكل أولوياتهم ووقتهم بفاعلية. وعندما يواجهون أية مشكلة فإنهم يفرقون بوضوح بين المهم والملح. وحيث إنك تتعامل مع مشاكل كثيرة للغاية بشكل يومى، فمن المهم أن تميز المشاكل التى يجب التعامل معها أولاً. أما من لا يستطيعون حل المشاكل فيحاولون حل مشاكلهم اعتمادًا على المصادفة. فهم لا يضعون أولويات، ولا يديرون وقتهم استنادًا إليها. وحتمًا فإن نتيجة ضعف إدارة الوقت والأولويات تؤثر على قدرتك على حل المشكلات.

ويقوم الوعى بدور مهم فى إدارة الأولويات والوقت. قد تظن أن جميع الأمور من حولك خارجة على السيطرة. وقد تشعر بضغوط هائلة فى التعامل مع ألف شيء وشيء. لكن أيًّا كان ما تفعله، يجب أن تتأكد أن تقوم بأولوياتك أولاً. ببساطة شديدة، تعامل مع الأمور الأهم أولاً. يجب أن تدير وقتك بناءً على أولوياتك. من المهارات الأساسية (وهى من المواضيع الرئيسية فى هذا الكتاب) أهمية كتابة أولوياتك. عندما تبدأ يومك، اكتب بالضبط ما تريد إنجازه، ورتب أهدافك حسب الأهمية. بعد تحديد الأمور المهمة والملحة، حدد وقت البدء فى كل منها والوقت المتوقع لإنهائها.

القادرون على حل المشاكل هم المنظمون. إنهم يعرفون أى الأهداف عليهم أن ينجزوها ومتى إلى جانب ترتيب أهميتها. إن كونك منظمًا يرفع من كفاءتك فى حل المشاكل. ويستطيع القادرون على حل المشاكل المنظمون ملء وقتهم بشكل فعال ويستعدون دائمًا مسبقًا لما ينتظرهم من تحديات. كما أنهم يعرفون متى يقولون "لا" للأشخاص أو الأمور، وذلك بالتمييز بين ما هو عاجل وما هو مهم فى حياتهم.

وبإدارة الأولويات والوقت تصبح قادرًا على التعامل مع المشاكل بشكل أكثر فاعلية وكفاءة. ستشعر بأنك قد بسطت سيطرتك أخيرًا على حياتك. ونتيجة لذلك، ستزداد ثقتك بنفسك وتشعر بأن لديك القدرة على حل

أى مشكلــة تقريبًا. تقدم القائمة التالية الأفـكار التى يجب أن تضعها فى اعتبارك عند إدارة أولوياتك ووقتك.

قائمة المهام للتنظيم وإدارة الأولويات والوقت:

- ✓ اكتب أولوياتك فى شكل قائمة أو خريطة ذهنية أو مذكرات
- ✓ خطط ليومك فى بداية كل يوم
- ✓ ضع قائمة بما تريد إنجازه بالضبط
- ✓ بجوار كل عنصر فى القائمة، اكتب ما إذا كان ملحًا أم مهمًا أم كليهما
- ✓ اكتب وقت البدء فى كل مهمة ووقت الانتهاء منها
- ✓ أشر على كل مهمة تنتهى منها
- ✓ تعلم متى تقول "لا" للأشخاص أو الأشياء أو المشتتات
- ✓ ضع نظامًا لشغل وقتك ـ اجعله مرتبًا وحدثه باستمرار
- ✓ لا تترك القيام بمهامك إلى الدقيقة الأخيرة

القاعدة الذهبية لتحديد الأولويات:

- ✓ المهام المهمة والملحة تأتى أولاً
- ✓ المهام المهمة لكنها ليست ملحة ثانيًا
- ✓ المهام الملحة لكنها ليست مهمة ثالثًا
- ✓ المهام التى ليست مهمة ولا ملحة فى النهاية

يتحلون بالانضباط والصبر

"الانضباط هو الجسر بين الأهداف والإنجاز".



يفهم القادرون على حل المشاكل أنه لا يمكن حل كل المشاكل بين ليلة وضحاها. إن حل المشاكل يتطلب الانضباط والصبر. ويصف قاموس أوكسفورد الانضباط بأنه: ***"ضبط النفس وقوة الإرادة والتحفظ"***. ويصف الصبر بأنه: ***"تحمل الصعاب والمضايقات والتأخير بهدوء أعصاب والمثابرة"***. أما من لا يجيدون حل المشاكل فهم من يقفزون إلى النتائج ويفترضون افتراضات لا تقوم على المنطق، ولا يلتزمون بشكل فعال بالخطط والأفعال. وتسبب نتائج هذا مشاكل كثيرة، لهذا، عليك أن تكون واعيًا لهذا الأمر.

كيف تكون أكثر انضباطًا وصبرًا؟ هل هاتان المهارتان من النوع الذى تكتسبه فجأة؟ للأسف، ليس بمقدور أغلب الناس ذلك. لكن المطمئن أن الممارسة تنمى هاتين المهارتين. وهذا سبب أهمية التفكير بانتظام فى أسلوبك فى حل المشاكل. استخدم ملَكة الوعى لتذكر نفسك دائمًا بأن تصبر. ليست حلول جميع المشاكل بسيطة. وعلينا أن نتعامل مع كثير من الأمور التى تعد فى علم الغيب والمشاكل التى تمثل ضغوطًا. مع ذلك، فمن الأفضل أن تكون صبورًا ومنظمًا فى جهودك لحل المشاكل. استخدم قائمة المهام التالية فى مجهودك لتنمى هاتين المهارتين:

✓ لا تقفز إلى النتائج أو تفترض دون التدقيق فى المشكلة

✓ لا تدع الأولويات تغيب عن ذهنك

✓ اجعل حل المشكلة نصب عينيك، لكن لا تدع المشكلة تصيبك بالحيرة والتوتر - خذ الأمر خطوة بخطوة

✓ لا تتوقع نتائج غير واقعية

✓ إذا فشلت، فعليك النهوض وإعادة المحاولة، أو جرب طريقة مختلفة - تذكر أن روما لم تُبن فى يوم واحد

✓ كن صبورًا ومثابرًا فى التعامل مع مشكلتك

✓ حافظ على هدوء أعصابك وتجنب السلبية

✓ كن واثقًا من نفسك ومستقلاً عاطفيًا

"ليس الأمر أنني ذكي للغاية، وإنما أنني أعمل على المشكلة لفترة أطول".

يمكنهم وضع سيناريوهات

"أفضل طريقة لتتنبأ بالمستقبل أن تصنعه".



يستطيع القادرون على حل المشاكل التفكير فى المستقبل، وعندما كنت فى المدرسة، كنت مشتركًا فى فريق الشطرنج وحصلت على جوائز ذهبية أعتقد أن صديقى كان أولى بها منى. يعتقد أن الشطرنج لعبة لا يهواها إلا الأشخاص المملون، وأعتقد أنى كنت واحدًا من هؤلاء. مع ذلك، فإن القيمة التى تتعلمها من الشطرنج لا تنال الاهتمام الذى تستحقه. إن الشطرنج يعلمك التفكير فى عدد من الحركات قبل القيام بها فى اللعبة، وهو ما يحدث فى الحياة أيضًا. إن لاعبى الشطرنج العظماء يؤكدون ذلك فى كتبهم. إنهم يضعون تصورات للخطوات التالية، ويتنبأون بحركات المنافس.

"ليس الأمر أنني ذكي للغاية، وإنما أنني أعمل على المشكلة لفترة أطول" .

يمكنهم وضع سيناريوهات

"أفضل طريقة لتتنبأ بالمستقبل أن تصنعه".



يستطيع القادرون على حل المشاكل التفكير فى المستقبل، وعندما كنت فى المدرسة، كنت مشتركًا فى فريق الشطرنج وحصلت على جوائز ذهبية أعتقد أن صديقى كان أولى بها منى. يعتقد أن الشطرنج لعبة لا يهواها إلا الأشخاص المملون، وأعتقد أنى كنت واحدًا من هؤلاء. مع ذلك، فإن القيمة التى تتعلمها من الشطرنج لا تنال الاهتمام الذى تستحقه. إن الشطرنج يعلمك التفكير فى عدد من الحركات قبل القيام بها فى اللعبة، وهو ما يحدث فى الحياة أيضًا. إن لاعبى الشطرنج العظماء يؤكدون ذلك فى كتبهم. إنهم يضعون تصورات للخطوات التالية، ويتنبأون بحركات المنافس.

يستخدم لاعبو الشطرنج العظماء السيناريوهات المتوقعة ليتنبأوا بما يمكن أن يحدث لاحقًا، وبمجرد أن يتصوروا السيناريوهات المحتملة، فإنهم يحاولون قيادة اللاعب المنافس نحوها. وحتى تبدأ فى بناء السيناريوهات، استخدم الإرشادات التالية:

- ✓ لا تتعجل! لا تقدم على الخطوة التالية لمجرد التحرك.
- ✓ كن موضوعيًا واصبر وفكر بوضوح
- ✓ افهم قواعد اللعبة
- ✓ افهم المشكلة والتحدى بوضوح
- ✓ افهم اهتمامات أصحاب المصالح
- ✓ افهم نقاط قوتك وضعفك
- ✓ افهم العوامل والقيود التى تؤثر فى الموقف
- ✓ فكر فى عدد من الخطوات مسبقًا وحاول قيادة اللعبة فى اتجاهها، بدلاً من الاكتفاء بالتفكير فى الخطوة التالية فقط
- ✓ اسأل نفسك: "ماذا لو؟" وادرس النتائج
- ✓ فكر فى مدى احتمال حدوث تغيير فى البيئة أو القواعد
- ✓ ضع توقعات وحسابات موضوعية
- ✓ استخدم أساليب التصور لتتصور السيناريوهات المستقبلية
- ✓ تعلم من الآخرين وأخطاء الماضى ودروس التاريخ
- ✓ فكر فى الرؤى المختلفة للأمر ونتائجها

يتطلب حل المشاكل استباق الأحداث، وهو ما يمكنك القيام به بتنمية مهارتك فى بناء السيناريوهات.

كمثال على التفكير بأسلوب السيناريوهات، قد تقول: إذا وقع الحدث "س"، فإن النتيجة هى الأثر "ص"، وتكون استجابتك بالقرار "ع". مع ذلك إذا وقع الحدث "أ"، ستكون النتيجة الأثر "ب"، وستكون استجابتك بالقرار "ج". عليك الآن تحديد مدى احتمالية وقوع كل واحد من السيناريوهات وفق ما يلى:

- مستبعد تمامًا
- غير محتمل
- غير مؤكد
- محتمل
- مرجح

هل تحدد احتمالية السيناريوهات بناءً على حدسك أم الاتجاهات أم الحقائق أم الآراء، وهل هى معقولة ظاهريًا ومنطقية، وهل هى محتملة فى ضوء الحقائق والتكنولوجيا والثقافات والنظم الراهنة؟

"هل تتصرف وفق ما تمليه عليك الظروف
أم هل أنت من يصنع الظروف؟".

يتمتعون بالشجاعة والثقة

" الشجاعة هى مقاومة الخوف، والتغلب عليه، وليس الهرب منه" .



يتمتع القادرون على حل المشاكل بالثقة. ويعرف قاموس أوكسفورد الثقة بأنها: ***" الشعور باليقين والاعتماد على النفس"*** . ويتمتع القادرون على حل المشاكل بالحزم والاطمئنان النفسى. إنهم يؤمنون بأنفسهم ويتمتعون بإحساس عال بقيمة الذات. ليس معنى أن تثق بنفسك أن تؤذى الآخرين. وإنما يعنى أن تثق بنفسك بصدق، وبمهاراتك وقدراتك والقيمة التى تضيفها. بعض المشاكل مرعبة. فيجب أن تكون قادرًا على الإيمان بنفسك. إن تعريف الشجاعة هو: ***"القدرة على مواجهة الخطر دون خوف"***.

يفشل كثيرون فى حل المشاكل، ليس لأنهم لا يملكون المهارة أو القدرات، وإنما لأنهم تنقصهم الثقة والشجاعة. نعم، المشاكل فى حياتك صعبة. لكن إن لم تؤمن بنفسك وتواجه مخاوفك فلن تحقق المستوى الذى يمكنك الوصول إليه أو تحل مشاكلك. إن القادرين على حل المشاكل يعززون قيمهم الذاتية. إنهم يدركون أنهم حتى لو اقترفوا أخطاءً وفشلوا، فإن عليهم أن يستمروا ويثابروا. هناك قول مأثور يقول "إن لم أكن فى صف نفسى فمن سيكون". يؤمن القادرون على حل المشاكل بأنفسهم أولاً.

قائمة المهام لتعزيز الثقة بالنفس والشجاعة:

- انصر نفسك وآمن بها ـ لا تخف
- استخدم الحزم والتأمل لتعزز نفسك
- تذكر القول المأثور الذى يقول إنك إن لم تؤمن بنفسك فلن يؤمن بك الآخرون
- تذكر أن المشاكل ستظل تحدث باستمرار، وأنه من الأفضل أن تمتلك الشجاعة والثقة عند مواجهتها
- تذكر أن الثقة تنشأ من داخلك
- تذكر أن "حب النفس هو أكبر حب يمكن أن تتعلمه" ـ فهذا منبت الثقة بالنفس
- تذكر أن الخوف لا تهزمه إلا الشجاعة

"يجب ألا أخاف،

فالخوف يقتل العقل.

سأواجه خوفي. سأسمح

له بالمرور فوقي ومن

خلالي.. وعندما يذهب...

لن يبقى شيء سواي" .

مسئولون وجديرون بالثقة
ويتحلون بالنزاهة فى الاختيار

"إن أعلى مرحلة ممكنة فى ثقافة الأخلاق هى عندما ندرك أننا يجب أن نتحكم فى أفكارنا" .



القادرون على حل المشاكل هم أشخاص يتحملون المسئولية. فهم يتحملون المسئولية كاملة عن قناعاتهم وقيمهم وأفكارهم ومشاعرهم وقراراتهم وتصرفاتهم ونتائجها. وهم يقررون اختياراتهم استباقيًّا. وهم يفهمون أن تحمل المسئولية وتقرير الاختيار استباقيًّا هو ما يتيح لهم السيطرة على زمام حياتهم. والقادرون على حل المشكلات جديرون بالثقة ويتمتعون بالنزاهة. وهذا يعنى أنه يمكن الاعتماد عليهم وأنهم أمناء ولا يتمكن منهم الفساد. وعندما تتبنى هذه الصفات يمكنك أن تضمن أن تصبح أفضل فى حل المشاكل.

معنى أن نكون مسئولاً

- ✓ أن تكون ملزمًا قانونيًا أو أخلاقيًا بالاهتمام بأمر ما
- ✓ أن تتحمل المسئولية عن تصرفات شخص ما
- ✓ أن تكون قادرًا على التصرف بعقلانية

معنى أن نكون جديرًا بالثقة

- ✓ الاعتقاد الجازم بإمكانية الاعتماد على شيء أو صدقه أو قوته
- ✓ شخص أو شيء يستحق الثقة ويعتمد عليه

معنى النزاهة

- ✓ الأمانة وعدم التأثر بالفساد والثبات على المبدأ وسلامته

معنى الاختيار

- ✓ الاختيار من متنوع
- ✓ اختيار عدد معين من عدد أكبر
- ✓ أن تقرر أو تفاضل أو ترغب

جميع هذه الصفات تشترك فى شىء واحد. فمن أجل أن تكون قادرًا على حل المشاكل، يجب أن تكون واعيًا باختياراتك. يجب أن تتحمل المسئولية كاملة عن أفكارك وقراراتك وتصرفاتك. يجب أن تستخدم قدرتك على الحكم على الأمور كى تتخذ قرارات وتصرفات إيجابية.

يتمتع القادرون على حل المشاكل بالنزاهة. فهم نموذج رائع للشخصية. إنهم يتسمون بالأمانة مع أنفسهم والآخرين. إن النزاهة والجدارة بالثقة والمسئولية والقدرة على الاختيار استباقيًا هى الخصائص التى تجتمع معًا لتكون شخصًا قادرًا على حل المشاكل. ولو أنك فكرت قليلاً، فإن الكثير من المشاكل التى نمر بها فى العالم اليوم ناتجة عن شىء مما يلى:

- عدم الأمانة والكذب وعدم الثقة
- الأشخاص الذين لا يتحملون المسئولية عن تصرفاتهم
- الأشخاص الذين يتخذون قرارات وتصرفات خاطئة
- الفساد وتدهور الأخلاق وعدم النزاهة
- عدم احترام الذات والآخرين ومراعاتهم
- ازدواج المعايير وعدم العدالة

"ما يبدأ فى لحظة غضب ينتهى بشعور بالعار".

"بين الإثارة
والاستجابة مساحة تقع
فيها حريتك في اختيار
استجابتك، وفي هذه
الخيارات يقع نضجك
وسعادتك" .

يمكنهم التغير والتكيف بسرعة

"يمكنك أن تغير أى شيء إن كرست نفسك لذلك".



المشاكل والتحديات ليست ساكنة دائمًا. بل هى تتغير، إما أن تتطور أو تتخذ شكلاً آخر. ويدرك القادرون على حل المشاكل أن الأمور إن لم تتم وفق المخطط أو إذا تغيرت الظروف، فإن عليهم أن يتغيروا تبعًا لها. بينما يخشى العاجزون عن حل المشاكل التغيير. وهم يظنون أنهم إن تجاهلوا التغيير حولهم فلن يؤثر فيهم. وهذا بلا شك تفكير لا يعقل، حيث إن التغيير ونتائجه سيلحقان بك فى وقت ما. ويسعى القادرون على حل المشاكل إلى فهم التغيير بوضوح، ثم يحاولون التصرف وحل المشكلة.

إن عدم إدراكك لحاجتك للتغيير أو التكيف هو ما يمنعك من حل المشاكل فى حياتك. يقول استشارى الإدارة "توم بيترز": "يتطلب الأمر

لحظة لإحداث التغيير، ويتطلب العمر كله للحفاظ عليه". ويجب أن تدرك أن التغيير قد لا يكون سهلاً، لكنه ضرورى إذا كنت لا تريد أن تعلق فى نمطك الراهن (للتفكير أو التصرف). لا يمكن حل المشاكل بفاعلية إن لم تكن مستعدًا لتغيير منهجك أو منفتحًا لتجريب مناهج أخرى.

قائمة المهام للقابلية للتغيير:

- ✓ انتبه واحرص على تفعيل الوعى
- ✓ اسأل نفسك: "ماذا ومن بحاجة إلى التغيير هنا؟"
- ✓ فكر ما إذا كان التغيير داخلك أم خارجك
- ✓ كن منطقيًا وموضوعيًا ـ لا تجزع
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع العوامل التى تحتاج إلى التغيير
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع أصحاب المصلحة
- ✓ أين أنت الآن بالنسبة إلى المكان الذى تريد أن تكون فيه؟
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع العواقب المترتبة على التغيير
- ✓ تصور شكل التغيير بوضوح
- ✓ حدد معيار نجاح التغيير: "سينجح هذا التغيير عندما..."
- ✓ وفر جميع المعلومات والموارد المطلوبة
- ✓ ضع خطة عمل فى ضوء ما سبق
- ✓ نفذ خطة العمل، وراقب التقدم بانتظام

"ليس البقاء
للأقوى، ولا
للأذكى. وإنما البقاء
للأقدر على التكيف
مع التغيير".

يتواصلون بوضوح ويستمعون

"لَم أحتاج إلى مجلدات، بينما كلمة واحِدة تكفى؟!" .



من أكبر أسباب المشاكل فى العالم أن الناس لا يتواصلون بوضوح أو فاعلية، وأحيانًا تنشأ المشاكل لأن الناس تضع افتراضات مسبقة وتقفز إلى نتائج مبنية على ما يظنون أنهم سمعوه. وأحيانًا تنشأ المشاكل نتيجة المبالغة فى التعقيد فى أسلوب التواصل. والملاحظ أن من لا يجيدون حل المشاكل لا يجيدون الاستماع. فهم يميلون إلى التحدث أكثر من الاستماع. وقد يعطون الانطباع بأنهم يستمعون، لكن كل ما يهمهم هو قول ما لديهم ولا حاجة لديهم لسماع الرد.

ويعقّد من لا يجيدون التواصل مسار الحوار بدلاً من تبسيطه. وينبع سبب ذلك من نظام التعليم ورغبتنا لاستعراض مدى ذكائنا (الكبرياء). بينما يفعل من يجيدون حل المشاكل العكس. فهم يفهمون أهمية الاستماع دون القفز إلى النتائج أو وضع افتراضات سريعة، كما أنهم يفهمون أن تبسيط الرسالة أفضل من أجل وضوح التواصل طالما لم تفقد الرسالة مضمونها. ويُقبل من يجيدون حل المشاكل على التواصل مع الآخرين. كما يتيحون الفرصة للآخرين للرد، ويستمعون بصدق لما يقولونه. تذكر أن حل المشاكل (خاصة بمساعدة الآخرين) يتطلب أن تكون قادرًا على توصيل رسالتك بوضوح وأن تكون قادرًا على الاستماع بفاعلية دون القفز إلى النتائج أو القفز إلى افتراضات سريعة.

✓ استخدم لغة بسيطة وتجنب التعبيرات الاصطلاحية المعقدة

✓ تأكد أن الرسالة واضحة وسهلة الفهم

✓ أتح الفرص للآخرين للرد وشجعهم على تقديم اقتراحاتهم

✓ استمع، استمع، استمع ـ لا تفترض أنك تعرف ما يقال

✓ تأكد أنك تفهم وأن الآخرين يفهمون

✓ لا يكن أسلوبك وقحًا أو تقاطع الآخرين ـ دعهم يقولوا ما يريدون

✓ قل ما تقصده، واعن ما تقوله

"استمع،
وإلا فلسانك
سيجعلك
أصمّ" .

يمكنهم التغلب على السلبية ولا يتأثرون بها

"إن من لا تسيطر عليهم الضغائن هم من يجدون السلام" .



يدرك القادرون على حل المشاكل كيفية التعامل مع سلبياتهم وكيف يتجنبون سلبية الآخرين. وحتى تستطيع حل أية مشكلة تقريبًا، ستواجه بعض الأشخاص السلبيين والمواقف السلبية. لا يسمح القادرون على حل المشاكل لسلبية الآخرين أو الموقف بالتأثير فيهم، أما من لا يجيدون حل المشاكل فهم من يميلون إلى السقوط فى شبكة الابتزاز العاطفى والسلبية، ولهذا، لا يستطيعون حل المشاكل بفاعلية. لكن كيف يمكنك الدفاع عن نفسك ضد الطاقة السلبية للآخرين؟ كيف تنجو من السقوط فى فخها؟

أولاً، عليك تنشيط الوعى وإدراك أن تبنى موقف سلبى (كما ناقشنا سابقًا) لن يساعد فى حل المشكلة. عليك أن تتوقف عن الشعور بالأسف على نفسك وأن تخرج من الخندق الذى حفرته لنفسك. والأهم من ذلك، أن تتخلى عن الغضب. تذكر أن أى شعور (سلبى أو إيجابى) هو نتيجة أفكارك التى لا يتحمل مسئوليتها أحد غيرك. لهذا، عليك أن تكون واعيًا وأن تختار الأفكار التى تؤدى إلى مشاعر إيجابية.

كيف تتغلب على السلبية؟

- ✓ بعد أن تدرك أنك سلبى، عليك أن تعترف بهذا
- ✓ ركز، وخذ نفسا عميقًا، واهدأ واسترخ
- ✓ اذهب إلى مكان يجعلك تشعر بالهدوء، ويساعدك فى التأمل
- ✓ استخدم الفكاهة للوصول إلى الطاقة الإيجابية أو الخروج من السلبية
- ✓ قرر أن تكون إيجابيًا وموضوعيًا بدلاً من السلبية والعاطفية فى مواجهة المشكلات
- ✓ اكتب ما تتعامل معه بسلبية ـ كن محددًا
- ✓ حدد سبب السلبية ـ ما الذى يمكن عمله؟
- ✓ حدد الخيارات المطروحة ـ استخدم الإبداع والمنطق
- ✓ فكر فى عواقب أفعالك وكن واعيًا ـ هل تفضل أن تكون نتائج تصرفاتك إيجابية أم سلبية؟
- ✓ تحمل مسئولية أفعالك
- ✓ لا تكن ضحية

"الاستسلام للغضب مثل القبض على قطعة من الفحم المشتعل لإلقائها على شخص آخر؛ فأنت بذلك تحرق نفسك" .

يتفهمون مشاعر الآخرين ويبادرون بالمغفرة

" المغفرة توفر ثمن الغضب وتكلفة الكراهية وإهدار الروح" .



يفهم من يجيد حل المشاكل قيمة الشعور بالآخرين والمغفرة، يعرف القاموس الشعور بالآخرين بأنه: " ***الاهتمام والشفقة والإحساس والتعاطف والتفهم*** " . ويفهم من يجيد حل المشاكل أن من المهم عند العمل مع الآخرين أن نظهر الشعور بهم، وبالطبع لا يحتاج العمل مع الآلات والكمبيوتر والأشياء إلى هذا النوع من التفاعل، فالأشياء لا تملك مشاعر ولا أحاسيس، ولا يصيبها الإحباط ولا تقل الدافعية لديها، أما الأشخاص فهم عكس ذلك. ويستطيع القادرون على حل المشاكل أن يضعوا أنفسهم مكان الآخرين ويشعروا بهم.

يصف القاموس المغفرة بأنها: *"العفو والتماس العذر والتغاضى والصفح والسماح"*. ولكى تغفر لأحد، يجب أن تصفح عن تجاوزاته فى الماضى. أما من لا يجيد حل المشاكل فإنه لا يستطيع إبداء المغفرة. إنهم يصرون على الغضب والاحتقان. ويفهم القادرون على حل المشاكل أن العفو عما مضى أو عن شخص، يحررهم من سلبية الماضى أو آلامهم أو أحزانهم. إنهم لا ينسون الماضى، وإنما يخرجون منه ويتعلمون منه. أما من لا يجيدون حل المشاكل فلا يتعلمون من الماضى والتاريخ، وإنما يكررون الأخطاء نفسها التى وقع فيها من سبقهم ممن لا يقدرون على حل المشاكل. ولا تتطلب المغفرة أن يكون الطرف الآخر حاضرًا، وإنما تتطلب فقط وعيك وقرارك أن تترك سلبية الماضى التى تصيبك بالإحباط. ويمكن تجنب بعض المشاكل وحلها بمجرد الشعور بالآخرين ونفسك، وأن تكون قادرًا على أن تغفر لهم ولنفسك.

" عالج الماضى، وعش فى الحاضر،
واحلم بالمستقبل".

"إن تقبل ما

حدث هو الخطوة

الأولى لتجاوز تبعات

المصيبة" .

يتفاوضون بفاعلية

"لا تتفاوض من منطلق الخوف، وإياك والخوف من التفاوض".



يستطيع القادرون على حل المشاكل التفاوض بفاعلية، أما من لا يستطيعون حل المشاكل فهم من يريدون أن تسير الأمور وفق طريقتهم وإلا فلا. فليس عندهم استعداد للاستماع للآخرين أو فهم وجهة نظرهم. يعرف القاموس التفاوض بأنه: ***"النقاش من أجل الوصول إلى اتفاق أو النجاح في تجاوز مشكلة أو الالتفاف حولها"***. ويتطلب التفاوض الوعي ومراعاة الآخر والاستماع بوضوح. ويفهم القادرون على حل المشاكل أن الناس قد لا يتفقون دائمًا عند التعامل مع أية مشكلة.

هنـا يأتى دور التفاوض. لكى تحسن مهارات التفاوض، عليك أن تضع كبريـاءك وتحاملـك جانبًا. يجب أن تكون على استعـداد لرؤية الأمور من منظور الطرف الآخـر. يجب أن تستخدم الموضوعيـة والعقلانية والمنطق لتفهـم المشكلة، ثم تستخدم الإبداع لتفكر فـى البدائل التى ترضى جميع الأطراف فى المفاوضات. استخدم عبارة "ما الذى يسعدك؟" أو "ما الذى يرضيك؟" عندما تتفاوض. اطلب مـن جميع الأطراف حصر متطلباتهم وحاجاتهـم ومفهوم النجـاح بالنسبة لهم، وحدد الوسائـل التى تؤدى إلى الوصـول إلى اتفـاق. إذا تعذر التوصل إلى اتفـاق يرضى جميع الأطراف، فيجـب أن يتفـق الجميـع عندئذ علـى أن يكـون الاختلاف ضمـن حدود الاحترام.

قائمة المهام للتفاوض الناجح:

- ✓ قرر أن تكون ناضجًا وعاقلاً ومبدعًا
- ✓ استمع إلى وجهات نظر الآخرين واجعل عقلك منفتحًا
- ✓ اكتب كل شيء بأسلوب واضح ومباشر
- ✓ فكر فى كيفية إرضاء متطلبات الآخرين
- ✓ استخدم أسلوب SCAMPER لتتوصل إلى أفكار
- ✓ إذا كنت لا تستطيع التوصل إلى اتفاق، فيجب أن تتفق على الاختلاف ضمن حدود الاحترام

"إذا تم تحديد
المشكلة بشكل
صحيح، نكون
قد قطعنا نصف
المسافة نحو
الحل" .

انتبه !
هناك مشكلة

"افتح عينيك وعقلك... العقل المنفتح أقوى بكثير من قبضة اليد".



يتم التعامل مع المشاكل بشكل أفضل عندما تكون محددة بوضوح ومفهومة. ومن طباع من لا يستطيعون حل المشاكل أنهم يضعون افتراضات سريعة ويقفزون إلى البحث عن الحلول قبل تحديد المشكلة أو توضيحها فى المقام الأول. وعند التعامل مع أى مشكلة (تقريبًا)، فإن التحدى يتمثل فى أن تكون واعيًا بنفسك والعالم من حولك. ويعانى الكثيرون من المشاكل لأنهم لا يعرفون كيف يدركونها ويوضحونها ويواجهونها بفاعلية، ونتيجة لذلك، فإنهم يشعرون بالقلق وضعف الحيلة أغلب الوقت.

ويتمثل التحدى فى تحديد المشكلة بوضوح فى الموقف الراهن. هل المشكلة حولك أم "داخلك"؟ هل تملك السيطرة عليها أم لا؟ وهل تفهمها بوضوح؟ وهل تستطيع تلخيص المشكلة فى جملة مختصرة؟هل تفكيرك استباقى أم مجرد رد فعل؟ هل تتعامل مع جزء من المشكلة أم مع المشكلة كلها؟ هل تتحمل المسئولية كاملة عن مواجهة المشكلة أم تتجنبها وتتجاهلها؟ هل أنت موضوعى وعقلانى أم عاطفى؟

أحب أن أقول لنفسى عبارة "انتبه" لتنشط وعيى، أما الضعفاء الذين لا يجيدون حل المشاكل فيفعلون مثل النعامة حيث يدفنون رؤوسهم فى الرمال، ويتوترون ولا يستبقون الأحداث، وبالتالى لا يحلون مشاكلهم بكفاءة أو لا يحلونها على الإطلاق، أما القادرون على حل المشاكل فإنهم ينشطون وعيهم، ويتحملون المسئولية ويستخدمون الموضوعية والمنطق والإبداع ويختارون أن يكونوا إيجابيين واستباقيين فى مواجهة مشاكلهم.

" ابدأ بالمنطق،
واستمر بالعاطفة " .

وضح المشكلة وسمّها وحددها

" بسط كل شىء قدر الإمكان، لكن ليس بصورة أبسط من المعقول" .



من أكبر أسباب عدم الفاعلية فى حل المشاكل عدم توضيح المشكلة أو تسميتها بالشكل الصحيح. ويميل من لا يجيدون حل المشاكل إلى الخطأ فى تشخيص أو تسمية المشاكل، ونتيجة لذلك، فإنهم لا يستطيعون حل المشاكل بفاعلية أو لا يتمكنون من حلها على الإطلاق. كما ناقشنا سابقًا، فإن البارعين فى حل المشاكل ينشطون وعيهم. وبمجرد أن يحدث هذا، فإنهم يسألون أنفسهم: "ما هى المشكلة؟" وبمجرد طرح هذا السؤال، عليك أن توضح ما هى المشكلة بالتحديد، وتسميها بوضوح ودقة قدر الإمكان.

والهدف من تسمية المشكلة هو توضيح ماهيتها. قد تقول: "هذه مشكلة طبية أو مشكلة تسويقية".إن تسمية المشكلة تجعل تحديدها وتوضيحها أسهل بكثير. كما أنه من المفيد التوسع فى الوصف بإضافة صفات تدل على حالة المشكلة. فعلى سبيل المثال، قد تقول: "هذه مشكلة طبية روتينية، أو هذه مشكلة مالية معقدة، أو هذه مشكلة بسيطة فى العلاقات". وبمجرد أن يتم توضيح المشكلة، استخدم عبارة "تتعلق بـ" لتضيف المزيد من التوضيح إلى اسمها. على سبيل المثال: "هذه مشكلة تسويقية تتعلق بترويج المنتجات للعملاء أثناء إجازات شهر ديسمبر". السر هو أن تكون محددًا قدر الإمكان. إذا كان العديد من الأشخاص يواجهون المشكلة نفسها معًا، فتأكد أنهم جميعًا يفهمون المشكلة ومتفقون على ماهيتها.

حدد ما إذا كانت المشكلة روتينية أم فريدة أم مزيجًا من الاثنين. وبالإجابة عن هذه الأسئلة وتسمية المشكلة فإن توارد الأفكار سيكون أكثر فاعلية بكثير، إن حلول المشاكل الروتينية تأتى من المعلومات المتاحة والمعرفة والبحث، بالإضافة إلى الخبراء الذين واجهوا المشكلة (أو مشكلة شبيهة) من قبل.

إذا استطاع أحد بالفعل حل المشكلة التى تواجهها، فمن الأفضل أن تتعلم منه بدلاً من أن تبدأ فى اكتشاف الحل مرة أخرى دون داع، أما حل المشاكل الفريدة، فيتطلب جهودًا وأساليب إبداعية مثل التفكير الجانبى،

والتصور والتجارب والنماذج الأولية والعصف الذهنى والخرائط الذهنية على سبيل المثال لا الحصر.

إذا كانت المشكلة مزيجًا من النوعين، فمن المهم أن تدرك نوع كل جانب من جوانب المشكلة، فالجوانب الروتينية يمكن حلها باستخدام المعارف الموجودة، وتلك الفريدة يمكن حلها بالطرق الإبداعية. ومن المهارات الأساسية اللازمة لحل المشاكل، أن تكون قادرًا على رؤية المشكلة من زوايا مختلفة؛ فالبارعون فى حل المشاكل يمكنهم رؤية المشكلة من أكثر من زاوية.

"من هو الحكيم؟
هو الذى يتعلم من الجميع".

ـ زوما

إن المهارة الأساسية هى أن تستمع وتبقى عقلك منفتحًا. إن العقل المنغلق أو المتغطرس يرفض رؤية المشكلة من منظور آخر. ويرفض العقل المنغلق الاعتراف بأنه قد يكون جزءًا من المشكلة. وهذا هو سبب أهمية التخلى عن كبريائك عند مناقشة المشكلة، فحتى يتم تحديد المشكلة بدقة، عليك أن تكون قادرًا ومستعدًّا لرؤية جميع الزوايا والمناظير المتعلقة بها.

قائمة المهام لتسمية المشاكل بشكل أكثر فاعلية:

- ✓ هل المشكلة معقدة أم بسيطة؟
- ✓ هل هى روتينية أم فريدة أم مزيج من الاثنين؟
- ✓ هل هى عامة أم محددة؟
- ✓ هل هى حولك أم داخلك؟
- ✓ هل هى أعراض أم سبب؟
- ✓ كم عدد الطرق الأخرى لتعريف المشكلة؟
- ✓ هل تنظر للمشكلة من جميع الزوايا؟
- ✓ ما الشىء الذى تتعلق به المشكلة؟
- ✓ هل يتفق جميع أصحاب المصلحة على ماهية المشكلة؟
- ✓ هل تستمع بوضوح؟
- ✓ هل أنت موضوعى وعادل؟
- ✓ هل ترى الصورة الكاملة للمشكلة؟
- ✓ فكر فيما إذا كان هناك شىء ناقص.

"أحيانًا يكون الموقف
مشكلة فقط عند النظر إليه
من منظور معين، لكن عند
النظر إليه من زاوية أخرى،
قد يكون المسار الصحيح
للتعامل معه واضحًا حتى إن
المشكلة تصبح معدومة" .

اكتبها قصيرة وبسيطة

"إننا نبدد حياتنا على التفاصيل... بسطها".



يصبح حل المشاكل أسهل عندما تكون المشكلة واضحة. وتنعدم القدرة على حل المشكلة عندما لا تكون المشكلة واضحة أو مفهومة. وعندما تواجه أية مشكلة، عليك أن تكتبها بوضوح قدر الإمكان. إن كتابة المشكلة وتبسيطها يساعدان فى توضيحها، لكن من لا يجيدون حل المشاكل يقفزون إلى النتائج ويبدأون فى البحث عن الحلول قبل أن يفهموا المشكلة بوضوح. إذا تمت كتابة المشكلة وتوضيحها ومناقشتها وتبسيطها، فإن المشكلة الحقيقية تبدأ فى الظهور.

أيًّا كانت المشكلة التى تواجهها، إذا كانت واضحة ومفهومة تمامًا لديك، فستكون فى وضع أفضل وأكثر فاعلية لمواجهتها. فقط فكر، فسواء كانت المشكلة فى العمل أم فى علاقة أم فى موقف شخصى، فستكون فى موقف أفضل بكثير لحل المشاكل إذا:

- ✓ كنت واعيًا وموضوعيًّا ومنطقيًّا وعقلانيًّا
- ✓ كنت تفهم المشكلة بوضوح
- ✓ كان أصحاب المصلحة يفهمون المشكلة
- ✓ كانت المشكلة مكتوبة ومرئية
- ✓ كانت المشكلة موصوفة بوضوح واختصار

مع ذلك، فعندما تنظر إلى من لا يجيدون حل المشاكل، فإنك تجدهم عكس ذلك تمامًا؛ فهم يفقدون هدوءهم ويقفزون إلى النتائج. ولا يفهم هؤلاء المشكلة بوضوح، ولا يتفق فهمهم للمشكلة مع فهم أصحاب المصلحة أو الشركاء. وتكون المشكلة فى الغالب محيرة وليست مفهومة بوضوح. لهذا، تذكر أن تكون مشاكلك قصيرة وبسيطة قدر الإمكان حتى تستطيع حلها.

حدد العوامل الأساسية للنجاح

"هى المجالات ذات العدد المحدود،
التى يتحدد النجاح بناءً على النتائج
التى تتحقق فيها".



العوامل الأساسية للنجاح هى عناصر المشكلة التى يجب إنجازها أو تحقيقها أو الحصول عليها. وعندما يتم حل المشكلة بنجاح، يكون قد تم التعامل مع كل واحد من العوامل الأساسية للنجاح. إذن ما هو معيار النجاح فى مشكلتك؟ يحدد البارعون فى حل المشاكل هذه العوامل بوضوح. وتستخدم هذه العوامل لقياس مستوى الأداء فى حل المشكلة، أما من لا يجيدون حل المشاكل فلا يحددون العوامل الأساسية للنجاح بوضوح، وبالتالى يحققون نتائج ضعيفة.

بعد تحديد المشكلة بوضوح، يكون السؤال التالى: "كيف نحكم على نجاح الحل؟" ومن العبارات التى تستخدم لإجابة هذا السؤال: "سأكون ناجحًا أو سأتغلب على المشكلة عندما..." وعندئذ اكتب قائمة بعوامل النجاح ونقحها. ولتحديد هذه العوامل، اكتب قائمة بجميع العوامل أو العناصر التى يجب التعامل معها فى إطار الجهود المبذولة لحل المشكلة. ثم حدد كيف يساهم كل عنصر فى نجاح حل المشكلة. حدد التاريخ المناسب لإنجاز النجاح. حدد مستوى الأداء اللازم فى تحقيق كل عامل، وهناك أشكال مختلفة لعوامل النجاح هذه، منها القوائم والرسوم البيانية والنسب والعروض التقديمية وأسعار الأسهم والرسوم التخطيطية والمعادلات.

قائمة المهام لتحديد العوامل الأساسية للنجاح:

- ✓ حدد معايير النجاح بوضوح ودقة
- ✓ كن محددًا قدر الإمكان
- ✓ أكمل الجملة التالية: "سأنجح أو أتغلب على المشكلة عندما..."
- ✓ فكر فى معايير الجودة المطلوبة لإنجاز معايير النجاح
- ✓ فكر فى الموعد النهائى لحل المشكلة
- ✓ تأكد أن الأهداف لا تتناقض مع العوامل الأساسية للنجاح

اسأل الخبراء والمحترفين المؤهلين

" إذا استطعت أن أرى أبعد من الآخرين،
فهذا لأننى وقفت على أكتاف العمالقة" .



لا تتطلب كثير من المشاكل التى تواجهها يوميًا أن تتعامل معها بنفسك. هناك الكثير من الخبراء والمتخصصين فى العالم الذين يعيشون على مساعدة الآخرين فى حل مشاكلهم. فمتى واجهت مشكلة لست متأكدًا من التعامل معها، فإن أول شىء عليك فعله أن تبحث عن خبير فى هذا المجال يمكنه أن ينصحك ويساعدك فى حل المشكلة. إن من السخافة والغطرسة ألا تستفيد من الخبرات الكثيرة المتاحة فى العالم. ليس هناك عذر، إننا نعيش فى عالم عبارة عن محيط من المعلومات.

إن الوصول إلى المعلومات سهل، لا تكن كسولاً أو متغطرسًا. يمكن أن تتعلم من الخبراء فى مجال خبرتهم وعلمهم... ما الذى نجح فى الماضى وما الذى لم ينجح؟! تعد الإنترنت وسيلة رائعة للعثور على الخبراء والوصول إليهم حول العالم والبحث عن إجابات للأسئلة. استخدم أدوات الإنترنت مثل محركات البحث والمنتديات والمدونات وغرف المحادثة والموسوعات والكتب والمجلات الإلكترونية والمقالات ومواد البث، ومواقع مثل google.com و wikipedia.orgو answers.comو ehow.comو howstuffworks.com على سبيل المثال لا الحصر.

مع ذلك، يجب أن تتأكد أن الخبير أو المتخصص الذى يقدم المعلومات معتمد للقيام بذلك. وحيث إنك تريد حل المشاكل، فلا يجوز أن تعتمد على مجرد رأى أو اعتقاد. يجب أن تتأكد أن تفكيرك مبنى على الحقائق والموضوعية والمنطق والتقدير الجيد للأمور. لا تأخذ الكلمة أو الآراء على علاتها من الآخرين (حتى لو كانوا عائلتك أو أصدقاءك ويريدون الخير لك من قلوبهم) الذين لا يملكون جميع المعلومات أو الخبرات أو المؤهلات الضرورية لحل المشكلة.

"عندما يكون التلميذ مستعدًّا،
يظهر المعلم".

ابحث واجمع المعلومات

" عندما لا تزيد المعرفة فإنها تنقص" .



يقوم القادرون على حل المشاكل بإجراء أبحاث، فمن المهم جمع معلومات قدر المستطاع عن المشكلة من أجل تقرير كيفية السعى نحو حلها. أما من لا يستطيعون حل المشاكل فإنهم يعتمدون **فقط** على حدسهم وإحساسهم. ومن المهم بالتأكيد أن تستخدم الحدس فى حل المشاكل. لكن مع ذلك، يجب ألا يكون بديلاً عن البحث وجمع المعلومات. فالبحث يتميز بالموضوعية (حيث يكون مبنيًّا على الحقائق، بينما الحدس أمر شخصى (حيث يتأثر باعتقاداتك أو مشاعرك أو آرائك) .

ويفيد إجراء البحث فيما يلى:

- ✓ اكتشاف كيف واجه الآخرون المشكلة نفسها أو مشكلة مشابهة لها
- ✓ دراسة كيف يستجيب الناس أو الأشياء للمشكلة
- ✓ فهم الحقائق المتعلقة بالمشكلة
- ✓ اختبار النظريات عن طريق أساليب علمية
- ✓ التعلم من المشكلة والتقدم نحو المستقبل

من المهم أن تكون موضوعيًا وأن تتبع منهجًا علميًا فى إجراء البحث. استخدم المجلات والكتب وتقارير الحكومة والموسوعات والإنترنت والمقابلات والإحصائيات والاستفتاءات والاستبيانات لجمع المعلومات. ويجب أن تسجل المعلومات التى تجمعها آخر الأوضاع والبيانات، وأن تكون منطقية ويمكن الاعتماد عليها. استعن بقائمة المهام للمعايير اللازمة فى هذه المعلومات فى الفصل التالى لتقييم فاعليتها فى حل المشاكل. وتذكر دائمًا أن تفرق بين:

- ✓ المعلومات التى لديك (وتعرفها بالفعل)
- ✓ المعلومات التى تحتاج إليها (أو تحتاج للتحقق منها)

"يتحقق النجاح لمن يملك معلومات أكثر".

قائمة المهام لمعايير المعلومات

"تكمن العبقرية الحقيقية فى القدرة على تقييم المعلومات غير الأكيدة والمتضاربة"



تتطلب القدرة على حل المشاكل الالتزام بالموضوعية والعقلانية والمنطق والإبداع. مع ذلك، فإن لم تمتلك جميع (أو بقدر ما يلزم أو بقدر ما يمكن) المعلومات المتاحة، فسيكون من الصعب أن تواجه أية مشكلة أو تحلها. والأسوأ هو أننا نميل لحل المشكلة بقليل من المعلومات أو بمعلومات تخمينية، وهو ما قد يؤدى إلى مزيد من المشاكل. إننا نفقد صبرنا، ونضع افتراضات ونقفز إلى النتائج ونصدر أحكامًا لا أساس لها.

قد تجر على نفسك مزيدًا من المشاكل والإحباط إذا كنت تحاول حل مشكلة لا تملك معلومات كافية لها أو غير مفهومة بشكل كاف، إذن، ما

المطلوب هنا؟ تأكد أن تكون جميع المعلومات تحت يدك قبل أن تحاول حل المشكلة. قال أينشتاين ذات مرة: "لو واجهت مشكلة تتوقف عليها حياتى، وكان أمامى ساعة واحدة لحلها، فسأقضى ٤٠ دقيقة لجمع المعلومات و١٥ دقيقة لمراجعتها و٥ دقائق للتوصل إلى الحل".

نتعلم من ذلك أنه عند التعامل مع أية مشكلة، يتعين أن تمنح وقتًا أطول لفهم المشكلة ثم الانتقال إلى مرحلة التصرف بصددها - على الرغم من أن العكس صحيح مع أغلب الناس والمؤسسات. يجب أن تكون موضوعيًّا وترى المشكلة من جميع الزوايا. استخدم قائمة المهام من المعلومات التالية لتقييم المعلومات المتاحة حتى تستطيع حل أية مشكلة تقريبًا.

"إذا كانت لديك ١٠ ثوان لاتخاذ قرار،
فاقض ٩ منها فى التفكير".

قائمة المهام لمعايير المعلومات

تحقق من أن المعلومات التى لديك تستوفى المعايير التالية :

- ✓ دقيقة
- ✓ مناسبة وقابلة للاستخدام
- ✓ مبنية على دليل وواقع موضوعى
- ✓ واضحة ومحددة
- ✓ تقدم مقارنات منطقية
- ✓ كاملة من حيث العمق والاتساع
- ✓ تشمل جميع الجوانب المطلوبة أو تكفى لصنع قرار
- ✓ متجانسة ويمكن التوصل إليها مرة أخرى
- ✓ ذات مصداقية وسند ويمكن التحقق منها وجديرة بالثقة
- ✓ حديثة
- ✓ تفصل بين الحقائق والأراء والأخبار
- ✓ محايدة
- ✓ منطقية وموضوعية وصحية وخالية من المغالطة المنطقية
- ✓ ليست جدلية ولا مضللة
- ✓ صادرة عنٍ شخص معتمد
- ✓ تقدم دليلاً
- ✓ عقلانية وليست متأثرة بالمكابرة
- ✓ ذات علاقة بالموقف
- ✓ من مصدر موثوق
- ✓ يمكن التوصل إلها مرة أخرى تحت الظروف نفسها
- ✓ من مصدر ذى سمعة جيدة أو يوصى به
- ✓ علمية وقابلة للقياس
- ✓ غير مشوهة ولا متحيزة

"ما قام بغير دليل، يمكن هدمه بغير دليل".

وضح متطلبات واهتمامات جميع أصحاب المصالح

"لا غباء يفوق الاعتقاد بأنك تعرف كل شيء".



يمكنك حل بعض المشاكل بمفردك، لكن بعض المشاكل تتطلب التعامل مع أشخاص آخرين والعمل معهم. وعند التعامل مع أشخاص آخرين لحل مشكلة، قد تظهر بعض التحديات. وأهم هذه التحديات وجود إجماع على التحديد العام للمشكلة. وهذا ما يسمى الاتفاق مع الآخرين من حيث المبدأ. وستجد أن كثيرًا من المشكلات تقع فى المجموعات؛ لأن الأفراد لا يفهمون أو لا يتفقون أو يهتمون بمنظور الآخرين. إن المشاكل التى تقع فى المجموعات لا يمكن حلها بهذه الطريقة.

يكمن التحدى فى أن تتفق المجموعة على:

- ✓ ماهية المشكلة... (بشكل محدد)
- ✓ وما ليس من المشكلة (حصر حدود المشكلة)

وهو ما يطلق عليه أيضًا تحديد نطاق المشكلة. وبالاعتراف بأهمية الأشخاص الآخرين، ومنحهم الفرصة للتعبير عن:

- ✓ رؤيتهم لحدود المشكلة ـ آرائهم واهتماماتهم
- ✓ ما يريدونه من الحل ـ متطلباتهم

ستكون قادرًا (بتأييدهم) على حل المشكلة بشكل أفضل. بينما يتعذر حل المشكلة بالشكل الأمثل عندما يحاول كثير من الناس الذين لا يتفقون على نطاق المشكلة حلها معًا، وتكون النتيجة الفوضى. لهذا، تأكد عندما تحاول حل أى مشكلة مع أشخاص آخرين فى المستقبل من:

- ✓ كتابة المشكلة وتوضيح وجهات النظر
- ✓ فهم متطلباتهم
- ✓ الاستماع باهتمام وموضوعية
- ✓ الاعتراف بأهميتهم فى العملية

إن من لا يتفقون إما أنهم سيعجزون عن حل المشكلة بفاعلية أو سيعجزون عن حلها على الإطلاق.

وضّح جميع الافتراضات والاعتبارات والنتائج

"إن معظم افتراضات الماضى لم تعد لها فائدة الآن".



يتعذر حل المشاكل بفاعلية عندما لا تضع فى الاعتبار جميع العوامل اللازمة، وعندما تضع افتراضات سريعة دون مراجعة الحقائق وعندما لا تضع فى اعتبارك جميع عواقب أفكارك وقناعاتك وقيمك وقراراتك وتصرفاتك. بينما يمكن حل المشكلة بفاعلية عندما تضع فى الاعتبار جميع العوامل اللازمة للتعامل مع المشكلة، وهذا يتطلب الوعى. أيضًا استكشف ما يحدث عندما تستبعد افتراضاتك كل واحد على حدة أو على مجموعات لترى كم من الأفكار ستتضح لك.

يقدم الجزء الثامن من هذا الكتاب قائمة شاملة بالاعتبارات الأساسية، التى تعد نقطة انطلاق للتفكير فيما يجب وضعه فى الاعتبار

عند العمل على حل مشكلة. كذلك يتم كثيرًا تجاهل النتائج (خاصة بعيدة المدى)، أما القادرون على حل المشاكل فيضعون فى اعتبارهم جميع النتائج المترتبة على تصرفاتهم (على المديين البعيد والقريب) ويتخذون قرارات تتناسب معها. انظر جدول استخلاص النتائج فى الجزء الثامن من هذا الكتاب ليساعدك فى اتخاذ قرارات أفضل على المدى الطويل.

قائمة المهام لما يجب وضعه فى الاعتبار:

- ✓ حدد جميع الأمور التى يجب وضعها فى الاعتبار
- ✓ إذا كنت تتعامل مع أشخاص آخرين، فتعرف على وجهات نظرهم
- ✓ حدد جميع الافتراضات واختبرها
- ✓ حدد جميع النتائج المحتملة بمرور الوقت
- ✓ فكر بوضوح واجعل المشاكل فى بؤرة التركيز
- ✓ كن واقعيًا وموضوعيًا ومنطقيًا
- ✓ لا تنحرف على المسار

"ستظل الفرصة سانحة أمامنا للأبد للتخلى عن تحيزاتنا".

اجعل قاموسًا - أو موسوعة - جاهزًا للاستخدام

"كن مستعدًّا دائمًا" .



من أهم أسباب المشاكل، أنك تتعامل مع مشكلة، لكنك تجد نفسك عالقًا لأنك لا تفهم تعريفًا أو معنى أو خلفية تاريخية. لقد اخترت هذا العنوان لهذا الموضوع؛ لأن هذا بالضبط ما يجب أن يكون فى يدك إذا تعثرت فى فهم مشكلة أو احتجت لتعريف أو مصدر ذى مصداقية. وفى عالم الأعمال والمدارس والجامعات، فضلاً عن السياسة، يتظاهر غير القادرين بأنهم يعرفون ما يحدث ليظهروا بمظهر الأذكياء ولينالوا إعجاب رؤسائهم أو زملائهم.

والشىء المشترك الذى يحدث هو أننا عندما نواجه مفهومًا أو موقفًا غير مفهوم، فإن غير القادرين على حل المشاكل لا يطرحون أسئلة ويسكتون مخافة الظهور بمظهر سخيف، والأفضل أن تطرح أسئلة لتفهم وتتحقق من فهمك بدلًا أن تتخلف عن الآخرين وتأمل أن تفهم لاحقًا. إذا لم تتح لك الفرصة لتطرح سؤالاً فى تلك اللحظة، فتأكد أن تكتب ملاحظة لطرح السؤال أو البحث عن التعريف فى أقرب فرصة.

إذا كان هناك سوء فهم يتعلق بتعريف مصطلح، فيجب ببساطة أن تلجأ إلى تعريف موثوق به للمصطلح أو المفهوم من قاموس أو موسوعة أو مصدر معلومات (موضوعى) موثوق به. وهذا يقضى على الجدل وسوء الفهم المبنى على الآراء، وفى هذا العالم الذى يتسم نظريًا بحرية ووفرة المعلومات، ليس هناك ما يبرر التقاعس عن فهم التعريفات والمفاهيم والمعلومات المهمة.

ملاحظة :

✓ جهز قاموسًا وموسوعة وخريطة وأدوات

فكر فى نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

"من يعرف متى يقاتل ومتى لا يقاتل هو الذى ينتصر... أما إن كنت تجهل عدوك ونفسك، فأنت فى خطر".



يعد الانتباه إلى هذه الجوانب الأربعة أمرًا غاية فى التأثير فى عملية حل المشاكل. فقبل أن تبدأ فى السعى نحو حل المشكلة، فكر فى الجوانب التالية، التى يشار إليها اختصارًا SWOT:

- ✓ نقاط القوة (لديك ولدى المنافسين)
- ✓ نقاط الضعف (لديك ولدى المنافسين)
- ✓ الفرص (مصادر القيمة والمنفعة)
- ✓ التهديدات (مصادر المشاكل أو الخطر)

يعرف القاموس نقطة القوة بأنها: *"صفة أو قدرة تعتبر ميزة"*، ونقطة الضعف هى العكس ولهذا تعد عيبًا.

إن إدراك نقاط الضعف هو الخطوة الأولى فى التغلب عليها. ويعرف القادرون على حل المشاكل نقاط قوتهم وضعفهم من خلال التأمل الموضوعى. أما غير القادرين على حل المشاكل فلا يفكرون فى نقاط قوتهم أو ضعفهم. وتعرف الفرصة بأنها: ***"ظروف أو أحداث فى صالحك"***. ويعتمد القادرون على حل المشاكل على الوعى والموضوعية والإبداع لرصد الفرص واقتناصها على الفور. والتهديدات هى المخاطر التى يجب أن تضعها فى اعتبارك عند حل المشكلة. ومن خلال التفكير فى هذه الأمور الأربعة، وتحديد مواطنها فى مشكلتك، ستتكون لديك فكرة أفضل بكثير عن موقعك فى سياق المشكلة.

قائمة المهام لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات:

- ✓ اكتب نقاط القوة وقارن بينها ـ المزايا والأمور التى تمت على ما يرام ـ كن موضوعيًا ولا تكن متغطرسًا
- ✓ اكتب نقاط الضعف وقارن بينها ـ الأمور التى تمت على نحو سيئ، والأمور غير السارة التى يجب تجنبها
- ✓ ادرس الفرص فى سياقات التكنولوجيا والاقتصاد والمجتمع والسياسة وعلى مستوى عالمى والتشريع والأسواق وتلك السياقات يشار لها اختصارًا بالانجليزية باسم (TESPGLM).
- ✓ ضع فى اعتبارك العوائق التى تواجهها، ومدى التهديد الذى تمثله التغيرات فى السياقات السابقة
- ✓ ضع فى اعتبارك القوى التى تساعدك والتى تعوقك ومدى قوتها

اسأل كما يسأل الطفل: لماذا؟

"لا مشكلة يمكن أن تصمد أمام التفكير الجيد".



إن أول خطوة نحو حل المشاكل هى فهم أسبابها الحقيقية. ويسعى القادرون على حل المشاكل إلى فهم أسباب مشاكلهم بوضوح. ويعرف القاموس السبب بأنه: ***"شيء يُحدث نتيجة أو أثرًا معينًا"***. وأفضل طريقة لفهم سبب المشكلة أن نسأل "**لماذا**"، هذه الكلمة الرائعة يعرف القاموس معناها كما يلي: ***"ما سبب؟"*** وهى تحديدًا الأداة التى يجب أن تستخدمها لفهم مسببات وأسباب المشاكل التى تواجهها.

تذكر أن تواظب على طرح السؤال "لماذا". ومعروف عن الأطفال تصرفهم دائمًا على هذا النحو. إنهم يظلون يسألون عن السبب دائمًا. وهذا قد يبدو مزعجًا للكبار، لكن استخدام هذا الأسلوب يمكنهم من

كشف مسببات وأسباب حدوث الأشياء على نحو معين. ويستخدم القادرون على حل المشاكل هذا الأسلوب للوصول إلى جذور المشاكل بسرعة. فعليك أن تتعامل مع المشاكل الراهنة بطرح السؤال "لماذا" أو "ما سبب..." حتى تصل إلى جذور المشكلة.

قائمة المهام لطرح السؤال "لماذا":

- ✓ اسأل كما يسأل الطفل: "لماذا؟"
- ✓ اسأل عن سبب حدوث المشكلة ثم كرر السؤال حتى تحدد الأسباب الحقيقية
- ✓ كن موضوعيًا وعقلانيًا وأمينًا مع نفسك
- ✓ اكتب جميع الأسباب، حيث يجعل ذلك من السهل تحليل السبب الحقيقي
- ✓ لا تخجل من طرح الأسئلة

"أهم شيء ألا تتوقف
عن طرح الأسئلة".

ابحث السبب من جميع الزوايا

" يراهـن الضعفـاء على الحـظ، بينما يراهن الأقوياء على الأسباب والنتيجة" .



يتطلب حل المشكلة بشكل جيد أن تفهم أسبابها بوضوح. عند التعامل مع المشاكل المعقدة ومحاولة حلها، فإن أبرز التحديات هو تحديد جميع الأسباب، وتتعلق المشاكل البسيطة فى العادة بأسباب قليلة، ويمكن حلها بأسلوب روتينى نوعاً ما، أما المشاكل المعقدة فتتعلق بأسباب أكثر بكثير وتتطلب تفكيرًا أكثر لتحديدها. وإلى جانب أسلوب "لماذا" الذى تناولناه فى الجزء السابق من المهم كذلك النظر إلى الأسباب من الزوايا المختلفة.

والمقصود بذلك على وجه التحديد أن تضع فى اعتبارك جميع الزوايا المختلفة وأن تضع قائمة بالعوامل التى يمكن أن تكون لها علاقة بسبب

المشكلة. إن أسلوب "لماذا" مفيد فى الكشف عن بعض العوامل التى تسبب المشكلة. مع ذلك، فإن البحث فى مجالات أخرى يوسع منظورك ويزيد من وسائلك لمواجهة المشكلة. على سبيل المثال، فكر فى العوامل والزوايا التى تساهم فى أسباب المشكلة واكتب قائمة بها. احرص على التحدث إلى الآخرين لتتأكد من الوقوف على جميع وجهات النظر. ثم اتبع أسلوب "لماذا" مع كل سبب توصلت إليه حتى تصل إلى جذوره. كن واعيًا وصبورًا وخصص وقتًا محددًا ليقتصر على البحث فى الأسباب.

قائمة المهام للزوايا والأسباب

- ✓ ضع فى اعتبارك جميع العوامل والزوايا المتعلقة بالأسباب
- ✓ افتح عقلك وتحر الأسباب حتى تصل إلى جذور المشكلة
- ✓ كن صبورًا وواعيًا عند البحث عن الأسباب
- ✓ استخدم هذا المنهج بالتزامن مع أسلوب "لماذا"
- ✓ تأكد أن تخصص وقتًا للتحرى عن الأسباب دون القفز إلى الحلول

تحقق من الأسباب

"إعمال المنطق ومناقشة المسألة دون قيد هما أكثر الأدوات فاعلية لتجنب الخطأ".



من أهم التحديات فى حل المشاكل أن تحدد أسبابها الجذرية بوضوح. وكما ذكرنا سابقًا، فإن غير القادرين على حل المشاكل يضعون افتراضات سريعة ويقفزون إلى النتائج عندما يتعلق الأمر بمواجهة المشاكل، ويتمثل المنهج الواعى فى التفكير بموضوعية عن أسباب المشكلة والتأكد أنك تفهمها. بعد أن تنظر إلى جميع العوامل وتضع قائمة بالأسباب الممكنة وتبحث الأسباب من جميع الزوايا المختلفة ووجهات النظر فستحتاج للتحقق منها.

ويعرف القاموس التحقق بأنه: "*اختبار حقيقة أو دقة شىء ما*" . ويجب التحقق من جميع الأسباب التى تم التوصل إليها. فلا فائدة من التوصل إلى أفكار لمواجهة أسباب خاطئة للمشكلة. استخدم ***قائمة المهام من معايير المعلومات المطلوبة*** التى تناولناها سابقًا كدليل للتحقق من العوامل والزوايا ووجهات النظر والأسباب المتعلقة بالمشكلة. وقبل أن تبدأ فى طرح الأفكار يجب أن تتأكد من فهم أسباب المشكلة حتى توجه جهودك الإبداعية بشكل فعال.

قائمة المهام من الأسباب:

- ✓ كن موضوعيًا وأمينًا مع نفسك والآخرين
- ✓ استخدم قائمة المهام من معايير المعلومات
- ✓ احرص على فهم المشكلة وأسبابها بوضوح قبل البحث عن أفكار
- ✓ تأكد أن أصحاب المصلحة يتفقون معك

يختبر الجزء التالى من الكتاب بعض الأدوات والأساليب المهمة لزيادة إبداعك من أجل مواجهة المشاكل وحلها بشكل أفضل.

"قس مرتين واقطع مرة واحدة" .

"لن يأتى حل مشاكل

العالم على أيدى المتشككين

أو المتفلسفين الذين يقيدون

أفقهم بالحقائق الواضحة ،

إننا بحاجة إلى رجال يمكنهم

أن يحلموا بأمور لم تحدث من

قبل" .

قواعد الإبداع

"أهم جوانب الإبداع ألا تخاف من الفشل".



يعرف "أين راند" الإبداع بأنه: ***"التوصل إلى ترتيب (أو مزج أو دمج) غير مسبوق للعناصر الطبيعية"***، وتبرز فائدة التفكير الإبداعي عندما يفشل التفكير التقليدى فى التوصل إلى حلول بشأن مشكلة فريدة، ويطور الجزء التالى بشكل عملى أساليب عملية لتساعدك فى التوصل إلى أفكار لم تكن لتتوصل إليها بالشكل التقليدى. وإننى أفضل تشبيه الإبداع بعمل الطباخ الماهر - حيث تجرب أمزجة مختلفة وتصمم وصفات جديدة.

"الفائز هو
الطباخ الذى يستخدم
المكونات نفسها
التى يستخدمها
الآخرون ويقدم
أفضل النتائج" .

ونظرًا لكونك طباخًا، فإنك تملك تحت تصرفك ما يلى:

- مكونات عديدة مختلفة، وبهارات وصلصات
- الوصفات الماضية والوصفات الحالية
- القدور والأوانى وأدوات الطبخ الأخرى
- خامات لتزيين الأطباق

كيف يتوصل الطباخ إلى الوصفات؟ إنه يفكر أولاً ماذا يريد أن يقدم، ولمن سيقدمها. كما يفكر فى المكونات والخامات المتاحة لديه، ثم يجرب طرقًا عديدة ومختلفة لمزج المكونات. كما أنه يبادل ويغير أساليب المزج والتوفيق، فضلاً عن الأذواق والألوان والحشو والروائح حتى يقدم شيئًا قيمًا. إنه يختبر وصفته ويتلقى تقييم النتيجة من الجمهور وينقح الوصفة عند الضرورة. وعندما يرضى عن النتيجة، فإنه يكتبها فى كتاب وصفات (ليتيح للآخرين تقليدها واستخدامها)، بالمثل، إذا كنت تريد أن تكون أكثر إبداعًا، تعلم درس الطباخ - التجربة، ويجب أن تكون مستعدًا لتجربة أشياء جديدة وتقبل الفشل، وأن تخلط وتوفق بين أمزجة مختلفة وتستخدم حواسك. وتركز الأجزاء التالية فى الكتاب على موضوع الإبداع والجوانب العملية فى صقل الإبداع باستخدام أساليب محددة.

"قواعد" الإبداع

- ✓ استبدل أشياء بأخرى
- ✓ غير أساليب المزج بين الأشياء
- ✓ استحدث علاقات جديدة بين الأشياء غير المرتبطة
- ✓ استحدث تجارب وسيناريوهات مختلفة
- ✓ غير الأشياء وأكثر منها وعدلها
- ✓ استحدث استخدامات أخرى وجديدة ومختلفة للأشياء
- ✓ استبعد بعض العناصر تمامًا
- ✓ اعكس القواعد أو اقلب الأشياء رأسًا على عقب
- ✓ اطرح أسئلة مثل: "ماذا لو" و"لماذا" و"لِمَ لا"
- ✓ استخدم العصف الذهنى والخرائط الذهنية
- ✓ استثر ردود الفعل لتستخلص مبادئ يمكن العمل عليها
- ✓ قلد الأفكار أو تبنها من مجالات مختلفة
- ✓ كن مستعدًا لحدوث أخطاء وإخفاقات
- ✓ افتح عقلك وتأن فى الحكم على الأمور
- ✓ طور روح الفكاهة لديك واستمتع
- ✓ استخدم أسلوب التصور لتصوير أفكارك
- ✓ تحد واقع الحال وابحث عن علاته
- ✓ أمن بتعدد الاحتمالات، وأن الأمر لا يقتصر على حل واحد صحيح
- ✓ مارس التخيل وأشرك حواسك بشكل كامل

العصف الذهنى وقواعد الإبداع للمجموعات

" إذا كان الجميع يفكرون مثل بعضهم، فهذا يعنى أن أحدهم لا يفكر" .



يحدث حل المشاكل غالبًا بين مجموعة من الأشخاص - سواء فى صداقة أو علاقة أو زواج أو فريق أو مؤسسة. ويواجه كثير من المجموعات والفرق صعوبات فى التعاون أو الاندماج فى الإبداع، ويتبع الناجحون القواعد المعينة التى سنطرحها حالاً. أولاً، من المهم تهيئة جو يبعث على الهدوء، ولا يسمح بإصدار الأحكام على الآخرين. وعندما تجتمع المجموعات بهدف التفكير الإبداعى، لابد من التخلى مؤقتًا عن ألقاب السلطة والسماح ببعض المرح. ويجب أن يشعر الأفراد بأن مشاركاتهم تنال حقها من التقدير الصادق وأن الآخرين يستمعون إليهم.

استخدم الألعاب الإبداعية والتدريبات وأنشطة الفريق والفيديوهات لتساعدك فى تهيئة جو يبعث على الهدوء، تأكد أن المجموعة تفهم المشكلة واستخدم الأساليب الإبداعية مثل أسلوب SCAMPER و"ماذا لو" والكلمات العشوائية لتوليد أفكار جديدة. اكتب جميع الأفكار. وتجرأ واستحدث طرقًا غريبة وشاذة للمزج بين الأمور. لا تقيم الأفكار أو تحكم عليها فى هذه المرحلة. اتبع العناصر الموضحة فى قائمة التحقق التالية وشاركها مع زملائك.

قائمة المهام للعصف الذهني والإبداع الجماعي:

- ✓ خصص وقتًا ومكانًا للإبداع
- ✓ هيئ جوًا هادئًا يتساوى فيه الجميع بالتخلى عن الألقاب مؤقتًا
- ✓ يجب أن يشعر الأفراد بالاطمئنان لطرح آرائهم
- ✓ أطلق الفكاهة واستخدم التدريبات والألعاب والفيديوهات الإبداعية
- ✓ حدد التحدى بوضوح ودقة
- ✓ ابحث عن أساليب إبداعية وطبقها فى التعامل معه
- ✓ كمية الأفكار أمر مهم فى هذه المرحلة
- ✓ أجل الحكم أثناء الجلسة الإبداعية
- ✓ لا تؤاخذ على الأسئلة، وإنما استمع وشجع
- ✓ طور أفكار الآخرين
- ✓ شجع الثراء الفكرى والأفكار الجامحة
- ✓ اكتب جميع الأفكار – وامنح فرصة للجميع للمساهمة
- ✓ غير مسموح بالجدال – فالأمر لا يتعلق بالكبرياء أو من يفوز
- ✓ لا نقاش عن تقييم الأفكار فى هذه المرحلة.

"الإبداع هو

الاختراع والتجريب

والنمو والمخاطرة

وتحطيم القواعد والوقوع

في الخطأ والاستمتاع" .

أسلوب SCAMPER

"يتحقق التقدم بسبب الأفراد الذين لا يرضون عن الحال الذى عليه الأشياء" .



نشأ أسلوب SCAMPER ثم تطور على أيدى "ألكس أوزبورن" و"مايكل ميكالكو" على الترتيب. ويقدم هذا الأسلوب طريقة سهلة وعملية للإبداع من خلال الإجابة ببساطة عن عدد من الأسئلة المحددة عن مشكلتك لمساعدتك على التوصل إلى أفكار وتلميحات وحلول، وسر قوة هذا الأسلوب أنه يركز على التفكير الإبداعى ويحوله من حالة اللاوعى إلى شىء واقعى وعملى. جرب استخدام الأسئلة التالية ببساطة على التحدى الماثل أمامك.

نموذج SCAMPER

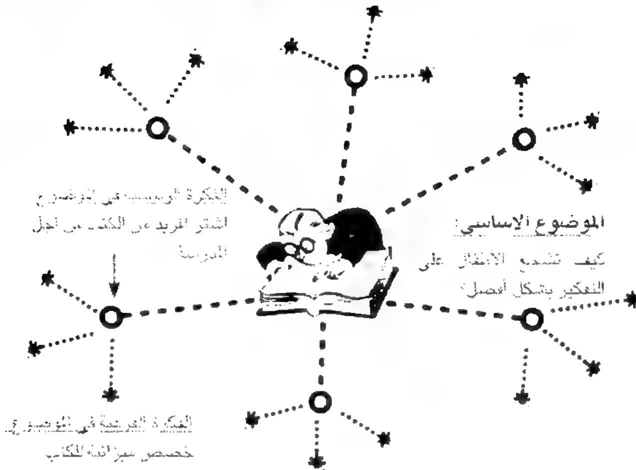
المفهوم	الأسئلة
S = الاستبدال والامتداد	من أو ماذا أيضًا؟ ماذا بدلاً من ماذا؟ ما المكونات أو المواد أو العملات أو الخطوات أو الجداول أو المواقع أو التكنولوجيا أو المنهج أو نبرة الصوت أو المواقف الأخرى؟ إلخ...
C = المزج	ما المزيج الممكن تكوينه؟ ما العناصر أو المركبات؟ ما الخامات؟ ما العمليات؟ ما الأفكار؟ ما المكونات؟ ما الرائحة أو الملمس؟ ما القواعد؟
A = التكيف	كيف يبدو هذا؟ بم يذكرك ذلك؟ ما الأفكار التى يتضمنها ذلك؟ ما المجالات الأخرى التى يمكنك تعلمها والاستفادة منها؟ ما الذى يمكن نسخه أو تقليده أو محاكاته؟ إلخ...
M = عدل وكبر وصغر	هل هو مختلف أم جديد أم مطور؟ هل تغير المعنى والصوت والحجم والرائحة والتشكيل والدوران والحركة واللون والشكل؟ هل يمكن إضافة المزيد؟ هل تطيل الوقت أم تقلله؟ ماذا عن المعدل؟ الخشونة أم القوة؟ الارتفاع أم الانخفاض؟ أطول أم أقصر؟ سميك أم نحيف؟ أعلى قيمة أم أقل؟ مكونات مختلف؟ المضاعفة؟ ما الذى يمكن المبالغة فيه؟ الطرح؟ التكبير أم التصغير؟ التكثيف؟ تصغير إلى منمنمات؟ أثقل أم أخف؟ الانسيابية؟ التفريق؟ التبسيط أم المبالغة؟
P = استخدام جديد	هل هناك طرق جديدة لاستخدامه كما هو؟ هل هناك طرق أخرى إذا تم تعديله أو تغييره تمامًا؟
E = الحذف	هل تحذف أو تلغى أو تعطل؟ ما الذى يعد غير ضرورى؟ ما الذى لا يعد مهمًّا؟ ما الذى لا قيمة له ويمكن إلغاؤه؟
R = العكس وإعادة الترتيب	هل تحول الإيجابى إلى سلبى؟ ما العكس؟ هل تقلبه رأسًا على عقب أو للخلف أم من الداخل للخارج؟ هل تستبدل أجزاء أو خامات؟ ما الأنماط الأخرى؟ هل هناك ترتيب أو وضع مختلف؟ عكس الترتيب بين السبب والنتيجة؟ عكس الأدوار أو تغييرها؟ إدارة الطاولة؟

الدليل إلى الخرائط الذهنية

"الإبداع هو القدرة على الربط بين الأمور التى تبدو غير مرتبطة".



تعد الخرائط الذهنية أشهر أساليب حل المشاكل. مع ذلك، فإن كثيرًا من الناس لا يزالون يجهلون كيفية استخدامها بفاعلية، ولقد ظهر هذا الأسلوب على يد "تونى بوزان"، ووفق رأيه، فإن الخرائط الذهنية تعمل بطريقة عمل المخ نفسها، باستخدام الصور مع شبكات من العلاقات. والهدف منها هو توليد والتقاط وتنظيم الأفكار العشوائية والتفكير العشوائى فى مجموعات منطقية دون القلق بشأن الترتيب على شكل قائمة حيث تجعل الخرائط الذهنية توليد الأفكار بالربط والصور أمرًا سهلاً.



قائمة المهام لاستخدام الخرائط الذهنية:

- ✓ حدد الموضوع الذى تريد تطبيق أسلوب الخرائط الذهنية عليه بوضوح
- ✓ ضع كلمة أو صورة أو رمزًا فى وسط الصفحة، واستخدمها كعنوان لتوليد الأفكار
- ✓ حدد الأفكار الرئيسية المتعلقة بالموضوع
- ✓ حدد الأفكار الفرعية المتعلقة بالأفكار الرئيسية
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع الروابط الممكنة
- ✓ استخدم ألوانًا مختلفة لتحفيز الذاكرة بالربط
- ✓ استخدم أسلوب SCAMPER لتحفيز التفكير
- ✓ أثِر الأسئلة والاقتراحات
- ✓ جميع الأفكار مرحب بها فى هذه المرحلة، فدعها تشطح كيفما تشاء
- ✓ إذا كنت فى مجموعة، فاسمح للآخرين بالبناء على أفكارك

استثارة التفكير بأسئلة "ماذا لو" و"لِم لا"

" التركيـز علـى الأشيـاء المسلـم بها، مصدر قوى للإبداع" .



يبرع القادرون على حل المشاكل فى استثارة التفكير وطرح الأسئلة وتحدى الافتراضات والواقع. وفى إطار حل المشاكل بطرق إبداعية، تعد أسئلة استثارة التفكير عبارة عن افتراضات لأحوال خارجة على المألوف يمثل التعامل معها تحديًا يهدف لتوسيع آفاق التفكير، أما الأساليب المتبعة لابتكار هذه الأسئلة فتتمثل ببساطة فى طرح السؤال: "ماذا لو" أو "لِمَ لا". وهذه الأساليب تذكرنا بأن العالم ملىء بالاحتمالات. ولتطبيق ذلك، اسأل نفسك ببساطة: "ماذا لو..." - صف السيناريو الخيالى بالتفصيل وضع فى الاعتبار النتائج المترتبة عليه.

إستثارة التفكير بأسئلة "ماذا لو" و"لم لا"

تتطلب أسئلة استثارة التفكير عدم التسرع فى الحكم، واستخلاص أفكار يمكن العمل عليها. وهذا يتطلب الصبر والعقل المنفتح. فقد تقول على سبيل المثال: "ماذا لو كانت إطارات السيارة مثل الدجاجة؟" فهذا سؤال يستثير التفكير؛ فما الذى يمكن أن يكون العامل المشترك بين الإطار والدجاجة؟ ولاستخلاص المبدأ من سؤال استثارة التفكير، قد تقول إن الدجاجة تكون أحيانًا بيضاء، إذن لماذا لا نغير ألوان الإطارات (التى تتميز باللون الأسود التقليدى فى جميع المركبات) إلى اللون الأبيض أو أى لون آخر؟ لِمَ لا نصنع إطارات ذات ألوان مختلفة تتناسق مع الألوان المختلفة للسيارات؟ استمر فى استخلاص الأفكار إلى أن تتوصل إلى شىء يقبل النجاح. استخدم النماذج المختارة لعبارة "ماذا لو" فى الجزء الخاص بقوائم المهام لتحث تفكيرك وتولد المزيد من الأفكار الإبداعية وحلول المشاكل.

قائمة المهام لاستثارة التفكير:

- ✓ اجعل عقلك منفتحًا ولا تتعجل فى إصدار الأحكام
- ✓ التزم الصبر تجاه الأفكار غير المكتملة
- ✓ استخدم أسئلة "ماذا لو" و"لم لا" لاستثارة التفكير
- ✓ افتح عقلك لاستكشاف الأفكار
- ✓ استمر فى استكشاف الأفكار إلى أن تتوصل إلى فكرة عملية

"إن القدرة على إعادة
ترتيب مزيج العناصر الطبيعية
هى القدرة الإبداعية الوحيدة
التى يمتلكها الإنسان...
الخيال هو مساحة لتغيير
ترتيب عناصر الواقع لتحقيق
قيم إنسانية" .

الكلمات العشوائية وعمل الروابط

"الغموض هو المحفز للخيال".



يعد هذا أسلوبًا قويًّا للتفكير الجانبى سهل الاستخدام. كل ما عليك عمله هو أن تمتلك كيسًا ممتلئًا بقصاصات عليها كلمات عشوائية من الورق أو الكرتون أو المغناطيس أو أية خامة أخرى. ودون أن تنظر، التقط كلمة (أو عددًا من الكلمات العشوائية) وابحث عن علاقتها بالمشكلة. يمكنك التوصل إلى روابط وأمزجة وسيناريوهات جديدة تحفز تفكيرًا وأفكارًا جديدة. كما يمكنك أن تفتح قاموسًا (أو جريدة أو مجلة) على أية صفحة عشوائية ثم تختار كلمة أو صورة وتربطها بالتحدى الذى تواجهه.

اسأل عن - أو قارن دائمًا - العلاقة بين الصورة أو الكلمة والمشكلة. ما هى الاستعارة؟ إن فكرة أسلوب فرض عمل الروابط هى مقارنة المشكلة بشيء آخر العلاقة بينهما بسيطة أو معدومة، ونتيجة لذلك تحصل على أفكار جديدة. يمكنك عمل الروابط بين أى شيئين تقريبًا، والوصول إلى أفكار جديدة، على سبيل المثال:

- ✓ شركات التأمين والناموس
- ✓ أساليب الإدارة والرياضة
- ✓ المحامون والقروش
- ✓ الفكاهة وفواتير الكهرباء
- ✓ رجال الإطفاء والأبطال الخارقون
- ✓ الجودة والصلب
- ✓ الكتب والسرطان البحرى
- ✓ الهواتف والأزياء التنكرية

وقد تطول القائمة أكثر من ذلك. وتذكر أن تفكر بشكل استعارى وتفكر فى العلاقة بين الأفكار العشوائية ومشكلتك. إن فرض العلاقات إحدى أقوى الوسائل لتطوير أفكار وحلول جديدة. استخدم أسلوب الكلمات العشوائية لتتوصل إلى علاقات جديدة.

أسلوب التحليل البنائى

"تقتضى طبيعة الأحلام إمكانية تنفيذها".



هذا الأسلوب هو الأسهل لتوليد أفكار جديدة ومطورة كحلول محتملة للمشاكل. التحليل البنائى هو أسلوب أبسط فهمًا واستخدامًا مما يوحى اسمه. أولاً، وضح التركيز، على سبيل المثال: التوصل إلى تصميم أصلى لدراجة، ثم ضع قائمة بجميع خصائص المشكلة ذات الصلة، وهى فى هذه الحالة الدراجة، مثل عدد العجلات وخامة الهيكل واللون والسرعة المطلوبة والحجم وعدد المقاعد.. إلخ. ضع جميع الخصائص كعناوين أعمدة فى جدول.

التحليل البنائى

الخصائص	عدد العجلات	خامة الهيكل أو المقعد	اللون	السرعة القصوى	الحجم	عدد المقاعد
الحالية	٢	معدن	أحمر	حتى ٦٠ كم/ساعة	متوسط	١
	١	بلاستيك	أخضر	حتى ٨٠ كم/ساعة	صغير	٢
	٣	زجاج	أزرق	حتى ١٠٠ كم/ساعة	كبير	٣
	٤	خشب	أرجوانى	حتى ١٢٠ كم/ساعة	حجم مقعد	٤
	٥	خامة إسفنجية	أصفر	حتى ١٤٠ كم/ساعة	حجم سيارة	٥

تحت كل عنوان ضع قائمة بالخصائص البديلة قدر ما تستطيع زيادة على الخصائص الحالية. بمجرد أن تشعر بأنك اكتفيت، ابدأ بمزج الخصائص فى جميع الأعمدة، والتوفيق بينها وتركيبها معًا إلى أن تتوصل إلى أفكار عملية. وفى المثال السابق وحده، يوجد ١٥٦٢٥ احتمالاً للمزج بين الخصائص. نُقر أن بعض هذه الاحتمالات قد لا يكون عمليًّا أو متصلاً بالهدف، لكن هذا الأسلوب يؤدى بشكل مؤكد إلى استكشاف الأمزجة المحتملة بسهولة ومرح. استخدمه إلى جانب أسلوب SCAMPER و"ماذا لو" و"قوائم الاعتبارات الكاملة"، ويمكن استخدام هذا الأسلوب فى أية مشكلة، فقط حدد خصائص المشكلة وامزجها.

فكر فى الأمور التى يمكن تبسيطها

"التبسيط هو أعقد العمليات".



يعد هذا الأسلوب عظيمًا لتوليد أفكار وخيارات واحتمالات جديدة. اسأل نفسك ما الذى يمكنك تبسيطه. قم بتبسيط التحدى بفصل العناصر الضرورية عن العناصر الاختيارية. غالبًا ما تخرج المشاكل الأمور على مستوياتها الطبيعية. ويميل الناس لتطوير إستراتيجيات معقدة دون داع، فلِمَ نبالغ فى التعقيد؟ ربما لنشعر بأهمية أكثر، أو لنبدو أكثر مهارة أو لنستعرض أمام الآخرين، حتى نحصل بالتالى على تلك الترقية أو الزيادة أو الثناء أو الاهتمام أو الصفقة. مع ذلك، فليس الحال كذلك دائمًا.

ضع فى اعتبارك أنه من المهم أن تفكر بعمق عند الضرورة، لكن كما يقول المثل القديم: "لا تعقّد الأمور أكثر من اللازم". قد تصير نتائج التعقيد غير الضرورى غير ذات فائدة، وتنتهى غالبًا بالتشويش وسوء الفهم وصراعات غير ضرورية.

لهذا، عندما تدرس أى مشكلة، حاول تبسيطها. سل نفسك، هل هناك طريقة أبسط لتحقيق النجاح دون تعريض الجودة أو عوامل النجاح للخطر؟ وهذا يتطلب عقلاً إبداعيًّا.

تدريبات :

- ✓ حاول البحث عن أكبر عدد تستطيع استخلاصه من الطرق الأبسط من طريقتك الحالية للتعامل مع المشكلة.
- ✓ ما الخطوات التى يمكن الاستغناء عنها من العملية؟
- ✓ حدد الضرورى والاختيارى منها
- ✓ افصل النوعين فى قائمتين - وانظر ما إذا كنت تستطيع حل المشكلة دون الخطوات الاختيارية أو بالحد الأدنى منها
- ✓ استخدم أسلوب SCAMPER للتبسيط
- ✓ اسأل جميع الأسئلة الضرورية
- ✓ فكر فى جميع الاعتبارات
- ✓ اختبر افتراضاتك وقم بتحديها

راجع المعادلات والوصفات والتعليمات والخبـراء

"اقرأ التعليمات وستوجهك مباشرة نحو الاتجاه السليم".



أحيانًا عند البحث عن حلول لا يكون عليك أن تبدأ الطريق من بدايته. العالم مليء بالمخترعين والمصممين والمؤلفين والمبرمجين والمهندسين والأطباء ورجال وسيدات الأعمال. اسأل نفسك: كيف واجه الآخرون هذه المشكلة أو مشكلة مشابهة لها؟ ماذا يمكن أن تتعلم من نجاح الآخرين وفشلهم؟ من الذى يمكنك أن تتعاون معه أو تعتمد على عمله بحيث يسهل عليك حل المشكلة؟ قد يقول البعض إن هذا ليس منهجًا إبداعيًّا لحل المشاكل، لكن ليس هذا هو المقصد.

القصد من هذه الطريقة أن تتعلم من الآخرين وأن تكتسب منظورًا جديدًا، وعندما تكتسب أفكارًا كافية عن كيفية تعامل الآخرين (سواء فشلوا أو نجحوا) مع المشكلة نفسها أو مشكلة مشابهة لها، لن يمنعك شىء من تطبيق الأساليب الإبداعية على مشكلتك واتخاذ قرارات إبداعية. على الأقل يمكنك القول إنك وعيت وتعلمت دروسًا من الآخرين والماضى، وإنك بذلك مؤهل لمواجهة المشاكل.

الوصفات والجرعات والتعليمات ومعلومات الخبراء والمعادلات هى معرفة مسجلة وهى تعد أفضل الممارسات التى تم التوصل إليها. بعضها يمت للحاضر والبعض الآخر قد انقطعت صلته به، ومسئوليتك أن تحدد إلى أى الأمرين تنتمى. لكن، ليس هناك أى ضرر من التعلم من دروس الماضى لمنع المشكلة ومواجهتها فى الحاضر والمستقبل، خاصة إذا كانت هذه الدروس ذات صلة بالمشكلة الراهنة. فكر فى الآتى:

- ✓ من الخبراء وماذا يقولون؟
- ✓ ما المعادلات والحسابات المتاحة؟
- ✓ ما الوصفات والطرق الموجودة؟
- ✓ ما الذى تنص عليه التعليمات أو الجرعات المقررة؟
- ✓ ماذا تقول الموسوعة أو الخريطة أو القاموس؟

نموذج KIDS

"ليست الفطرة السليمة دائمًا هى الأمر الشائع اتباعه".



يمكن تحسين التفكير الإبداعى بتطبيق أساليب معينة والإجابة عن أسئلة معينة. ولتركز إبداعك فى حل المشكلة، استخدم نموذج KIDS، وكل ما عليك فعله فى هذا الأسلوب الذى جاء اسمه من الحروف الأولى لعبارة "Keep Doing, Improve, Do Differently or Stop" هو تحديد ما يجب الاستمرار فيه وما يجب تحسينه وما يجب تغييره، وما يجب وقفه. يتأكد القادرون على حل المشاكل أن جهودهم الإبداعية مركزة، وأن هذا الأسلوب يساعدهم فى تحديد ما يجب أن يركزوا عليه بوضوح، يمكن استخدام أسلوب KIDS بمفردك أو ضمن مجموعة عند حل المشاكل استخدم النموذج التالى كدليل:

نموذج KIDS

الأسئلة	الأفكار
ما يجب الاستمرار فيه	استمر فيه كما هو حاليًا. إنه فعال، فاتركه على حاله واستمر فيما أنت عليه.
ما يجب تحسينه	استمر فيه لكن بشكل أفضل من الحالى. حدد معايير الجودة بوضوح. إذا كنت تريد التحسين، فيجب أن تكون محددًا.
ما يجب تغييره	غيّر الاتجاه وابدأ شيئًا جديدًا أو مختلفًا. كن مبدعًا وفكر خارج الإطار التقليدى.
ما يجب وقفه	توقف عنه. إنه لا يجدى،أو الأسوأ أنه يضر. حدد الأمور التى يجب التوقف عنها.

يعتمد أسلوب KIDS على فطرة المرء السليمة فى الحكم على الأمور. ركز انتباهك على أحد المجالات دون غيره، واستخرج الأفكار وضعها فى فئات منفصلة. عندما تشعر بأن الأفكار الإبداعية قد نفدت منك، فكر فى نموذج KIDS وفكر إلى أين ذهب تركيزك حتى حينه. على سبيل المثال، قد يكون تركيزك وأفكارك فى الوقت الراهن مقصورة على الأمور التى تحتاج إلى تحسين فقط، لكن ما الأفكار التى يمكنك من خلالها التوصل للتصرف بشكل مختلف؟ استخدم هذا الأسلوب إلى جوار أسلوب SCAMPER و"ماذا لو" وقائمة "كيف تحسن أو تبتكر أى شىء".

ضع سيناريوهات، واطرح نظريات وأجرِ تجارب

"تتأتى المعرفة من التجارب الفاشلة مثلما تتأتى من التجارب الناجحة".



حل المشاكل ليس دائمًا علمًا دقيقًا. هناك الكثير من الأمور المجهولة وغير اليقينية. لهذا، يضع القادرون على حل المشاكل سيناريوهات، ويطرحون نظريات ويجرون تجارب من أجل اختبار الأفكار والتحقق منها. ويعرف السيناريو بأنه: ***"تسلسل خيالى للأحداث فى المستقبل"*** . والنظرية هى: **"تفسير مقترح لكنه غير مثبت ومبنى على الفرض وليس الحقيقة"**. إن طرح النظريات مفيد لكن يجب أن يتبعها تجارب واختبارات لتثبت نفعها وقابليتها للاستخدام.

والتجربة هى: "*اختبار للحصول على ما يثبت أو ينفى نظرية أو فرضية*".
وعند البحث عن أفكار أو حلول لمشكلة، فمن المفيد أن نصمم ونضع سيناريوهات نظرية ونجرى التجارب أو النماذج للتحقق من جدوى النظرية أو السيناريو. وهذا المنهج العلمى لحل المشاكل يتطلب الإبداع والموضوعية.

استخدم أساليب "ماذا لو" و"لِمَ لا" وSCAMPER لإثارة التفكير - وهذه هى بداية للسيناريوهات والنظريات - والتى يجب اختبارها - لإثبات صحتها أو نفيها. وهذا هو المنهج العلمى. يعرف العلم بأنه: "*الدراسة والمعرفة المنهجية للظواهر الطبيعية أو الفيزيائية*". والإبداع ما هو إلا ابتكار سيناريوهات وأمزجة ومظاهر وتجارب جديدة. وفى الحقيقة فإن الإبداع والموضوعية والعلم لا تنفصل.

ملاحظة :

استخدم إرشادات وضع السيناريوهات الموجودة فى الجزء الخاص بالخصائص المذكور سابقًا فى هذا الكتاب.

"الحياة تجربة،
كلما أجريت المزيد
من التجارب كان
ذلك أفضل" .

أسلوب العيون الجديدة

"إذا كانت الأداة الوحيدة لديك مطرقة، فستميل لأن ترى كل مشكلة على أنها مسمار"



عندما تظن أنك استنفدت جميع الأفكار، استخدم أسلوب العيون الجديدة. وهذا الأسلوب يتطلب أن تفعل شيئًا من اثنين. الأول (سواءً عن قصد أو دون قصد) هو أن تحدد وتسأل كيف يمكن لآخر أن يحل المشكلة من أجلك. قد يكون هذا الآخر شخصًا أو شركة أو حيوانًا،أو شخصية كرتونية، أو خبيرًا فى وظيفة مختلفة، والأمر الثانى أن تتظاهر بأنك هذا الشخص أو الشىء. وهذا يتطلب منك استخدام خيالك. استخدم القائمة التالية لتفكر فى:

كيف كان ...

- ✓ رئيس مجلس الإدارة أو الرئيس أو المدرب

- ✓ موظف بنك أو محاسب
- ✓ إخصائى تسويق أو مستشار مبدع
- ✓ عميل أو مورد أو فيلسوف
- ✓ مزارع أو معمارى أو مهندس
- ✓ مبرمج أو إخصائى تكنولوجيا معلومات أو رائد فضاء أو طيار أو طفل
- ✓ كائن فضائى أو شخصية فى فيلم خيال علمى أو شخصية أسطورية
- ✓ حيوان أو حشرة أو طائر أو سمكة أو كائن ثديى.
- ✓ كاتب أو رسام رسوم متحركة أو فنان أو شاعر
- ✓ مسافر عبر الزمن من المستقبل إلى الماضي
- ✓ شخصية فى مسرحية أو فيلم
- ✓ زوج أو زوجة أو عضو فى الأسرة
- ✓ شخصية رياضية شهيرة
- ✓ ألبرت أينشتاين أو أى عالم شهير
- ✓ نيلسون مانديلا أو أى رمز تاريخى شهير
- ✓ شركة مثل "جنرال إليكتريك" أو "جوجل" أو "نوكيا" أو "أبل" ... الخ

سيرى المشكلة ويحلها؟ يمكنك دائمًا أن تقرأ عن العناصر المذكورة أو تسألها أو تشركها فى التوصل إلى طرق إبداعية لحل المشكلة. وإذا كنت فى مجموعة، فاطلب من الناس ممارسة العصف الذهنى أو استخدام الخرائط الذهنية على المشكلة بأعين جديدة لتوليد المزيد من الأفكار بطريقة جديدة تمامًا.

"عليك البدء دائمًا
بالحاجات البشرية،
وعليك أن تفكر بإبداعية،
فستكون هناك طرق
عديدة لإشباع هذه
الحاجات".

ارصد الحاجة أو الرغبة أو الفرصة، تصبح بارزا

" المستقبل بين أيدى من يرون الفرص قبل أن تصبح واضحة" .



يتطلب حل المشاكل أن تكون واعيًا بمجالين: نفسك ومن حولك. ومن أكبر مصادر الإبداع والابتكار تحديد الحاجات والرغبات والفرص. كيف تستطيع تحديدها؟ هناك طريقتان أساسيتان. أولاً، يمكنك ببساطة سؤال الناس، أو العملاء أو أصحاب المصلحة عما يريدون، ويمكنك اللجوء إلى الإحصائيات أو المقابلات أو الاقتراع أو تقييمات الخدمة أو المحادثات لتعرف ذلك. الطريقة الثانية أن تلاحظ من يستخدمون المنتج أو الخدمة تحديدًا وتسألهم عما ينقصها.

إن الوصول إلى الإبداع والابتكار يكمن فى التطلع إلى الظهور. والشىء البارز هو: *"الشىء الناتئ أو ذلك الذى يستحق الملاحظة أو التعليق عليه"* . والأفكار والابتكارات والحلول الإبداعية بحق تبرز من بين الأفكار الأخرى. إنها تبرز من حيث كونها فريدة وبسبب قيمتها. إنها ليست مجرد إعادة لقوالب الماضى. إن الحلول الفذة أكثر استحواذًا على الانتباه عن الحلول التقليدية. ولكى تكون فذًّا يجب أن تفكر بشكل مستمر فى كيفية تحقيق معايير ذلك، وهذه المعايير تقوم على تحقيقك للتميز من حيث تجاوز الحاجات والتوقعات والرغبات بما يحقق نتائج مبهرة، فكيف تحقق هذه المعايير؟

قائمة المهام للوصول إلى أداء بارز ورصد الحاجات

- ✓ ماذا يقترح أصحاب المصلحة أو العملاء أو يشتكون منه أو يثنون عليه؟
- ✓ ما التغيرات الممكنة فى سياقات TESPGLM انظر الجزء الذى يتناول نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التى يمكن أن تحقق فرصًا أو تساعدك فى حل مشاكل بشكل أفضل؟
- ✓ ما الذى ينقصك بحيث يمكن أن يساعدك فى حل مشاكلك بشكل أفضل ـ ما الذى يمكنك تحسينه أو إعادة إعداده؟
- ✓ ما الذى يمكنك تحقيق معايير التميز فيه؟ وما الذى يمكنك التركيز عليه ولا يركز عليه الآخرون؟
- ✓ اكتشف متطلبات أصحاب المصلحة أو حاجاتهم بسؤالهم أو ملاحظتهم

"لا أحد لديه

الحق لينتقد إلا

من يرغب في

المساعدة" .

الجزء ٦ : تقييم الأفكار

قواعد الحكم

" العقول الصغيرة هى أول من يرفض الأفكار الكبيرة" .



بعد أن تنتهى من جمع الأفكار الممكنة، يأتى وقت الحكم. فى هذه المرحلة، يتم تقييم الأفكار، واختيار الأفكار التى تستوفى معايير النجاح فى حدود قدراتك وإمكانياتك. هناك قواعد واعتبارات معينة يجب اتباعها ووضعها فى الاعتبار حتى يتم تقييم الأفكار بأفضل صورة ممكنة. أولها، يجب أن تكون موضوعيًّا ولا تدع مشاعرك تتدخل فى الحكم. يجب أن تدرس جميع الأفكار بحرص ثم ترتبها حسب وفائها بالمعايير، ويجب دراسة كل فكرة على حدة، ثم مقارنتها بالأفكار الأخرى.

قواعد الحكم على الأفكار:

- ✓ خصص وقتًا ومكانًا لذلك
- ✓ افصل عملية الحكم عن عملية الإبداع
- ✓ ضع آراء الآخرين فى الاعتبار
- ✓ ضع نفسك موضع المعارض للفكرة وابدأ فى التنقيب عن ثغراتها
- ✓ هل يمكنك الطعن فى الفكرة من حيث عقلانيتها
- ✓ احكم على الأفكار، وليس على الشخص
- ✓ غير مسموح بالجدال وإنما بنقاش مرتب
- ✓ اجعل العوامل الأساسية للنجاح نصب عينيك
- ✓ استخدم المنطق والموضوعية
- ✓ اختبر افتراضاتك
- ✓ جودة الأفكار أهم فى هذه المرحلة
- ✓ استمع بحرص ولا تكن متحيزًا
- ✓ لا تقفز إلى النتائج

استخدم هذه القواعد لتقود تفكيرك وتقييمك. ويقدم الجزء التالى الاعتبارات الأساسية التى يجب وضعها فى الاعتبار عند الحكم.

"ليس الأمر متعلقًا بمن على صواب،
إنما المهم هو الرأى الصائب ذاته".

اعتبارات الحكم

"المشاعـر، سلبيـة أو إيجابيـة، أقـوى إغراءً بكثير من الفكر، لكـن ذلك لا يجعلها صوابًا، لذلك، استخدم الحجة كنقطة الانطلاق".



عند الحكم على الأفكار، يجب أن تضع فى اعتبارك ثلاثة أمور أساسية. أولاً، فكر فى مدى انسجام الأفكار مع العوامل الأساسية للنجاح. ثانيًا، فكر فيما إذا كنت أو كان فريقك قادرًا على العمل بموجب هذه الأفكار الآن – سواء من حيث وفرة الموارد المطلوبة أو القدرة الشخصية. أخيرًا، يجب أن تفكر فى أثر الأفكار على البيئة الخارجية (سياقات TESPGLM - انظر الجزء الذى يتناول نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) وعلاقتها بها. استخدم قائمة الاعتبارات التالية كقائمة تحقق عند الحكم على الأفكار.

عند الحكم على الأفكار . . .

- ✓ ضع فى اعتبارك جميع المخاطر والمجازفات
- ✓ ضع فى اعتبارك النتائج على المدى الطويل والمتوسط والقصير

- ✓ ضع فى اعتبارك التكلفة مقابل المنفعة
- ✓ ضع فى اعتبارك التاريخ ـ هل هذه فكرة جديدة؟
- ✓ ضع فى اعتبارك ما إذا كانت الفكرة مناسبة أم لا
- ✓ ضع فى اعتبارك مدى امتلاكك جميع الموارد المطلوبة للنجاح
- ✓ ضع فى اعتبارك مدى امتلاكك التكنولوجيا و القدرة
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع القوى التى فى صفك وضدك
- ✓ ضع فى اعتبارك ما إذا كانت منطقية وموضوعية
- ✓ ضع فى اعتبارك ما إذا كانت تلتقى مع متطلبات أصحاب المصالح
- ✓ ضع فى اعتبارك ما إذا كانت أخلاقية وقانونية
- ✓ ضع فى اعتبارك ما إذا كانت كافية فى ظل المعايير المطلوبة
- ✓ ضع فى اعتبارك منظور الآخرين
- ✓ ضع فى اعتبارك الحقائق و المشاعر
- ✓ ضع فى اعتبارك القناعات أو القيم أو الفلسفة التى تقوم عليها
- ✓ ضع فى اعتبارك المزايا و العيوب بمرور الوقت
- ✓ ضع فى اعتبارك إمكانية النجاح
- ✓ ضع فى اعتبارك كونها ضرورية أم مستحسنة وحسب
- ✓ ضع فى اعتبارك أثر الفكرة ـ قوى أم متوسط أم ضعيف
- ✓ ضع فى اعتبارك التوقيت ـ هل الوقت مناسب؟
- ✓ ضع فى اعتبارك الجوانب المثيرة فى الفكرة
- ✓ ضع فى اعتبارك ما يمكن السماح به وما لا يمكن السماح به

" احكم دائمًا على الشخصية والكفاءة، لكن لا تحكم على اللون أو العقيدة" .

فرز الأفكار وتقييمها والاختيار من بينها

"تجتاز جميع الأفكار مرحلة معينة، ألا وهى مرحلة استبعاد الأفكار" .



عندما تحكم على الأفكار، فمن المفيد أن تفرزها فى فئات قبل أن تبدأ التقييم. قد يصبح التقييم أسهل كثيرًا عندما تستطيع أن ترى فئة كل فكرة. ويعد نموذج DISK أسلوبًا رائعًا لفرز الأفكار فى فئات، فهو يمنحك التركيز ويوفر الوقت. كل ما عليك عمله هو أن تضع جميع الأفكار فى فئات متشابهة ثم تقيمها باختبارها على نموذج DISK. وضع فى اعتبارك أى الأفكار يمكن استبعادها، أو استخدامها فورًا، أو تستلزم مزيدًا من العمل، أو يمكن استخدامها لاحقًا.

من الطرق السهلة لتقييم الأفكار، أن ترتبها من الأفضل للأسوأ بوضع قيمة من (١) إلى (٥)، حيث:

١ = الأفضل

٥ = الأسوأ

ضع القيمة ببساطة إلى جوار كل فكرة مفيدة ثم رتب جميع الأفكار حسب هذه القيمة. وهذا مفيد أيضًا فى تقييم الأفكار مع مجموعة. اطلب من أعضاء المجموعة أن يقوم كل عضو على حدة بتقييم الأفكار بوضع قيمة بجانبها، ثم تقرر المجموعة كلها كيفية المضى قدمًا. ويمكن استخدام أسلوب آخر لتقييم الأفكار بأن يقوم كل عضو على حدة بتقييم الأفكار ثم يقدم النتائج دون تحديد صاحب كل واحدة. وهذه الطريقة أفضل لضمان أمانة التقييم ومنع أى شعور بالخوف.

وقبل أن تبدأ تقييم الأفكار، افرزها جميعًا إلى فئات متشابهة ثم قرر مكانها فى نموذج DISK. على سبيل المثال، جميع أفكار التسويق فى فئة واحدة، وجميع أفكار خدمة العملاء فى فئة أخرى، وجميع الأفكار المتعلقة بالمنتج فى فئة ثالثة. وبمجرد أن تنتهى من فرز جميع الأفكار فى فئات، استخدم نموذج DISK بعد ذلك.

نموذج DISK

المفهوم	التفاصيل
DUST BIN = استبعاد	جميع الأفكار التى تريد التخلص منها أو لن تستخدمها أبدًا
IMPROVE = تحسين	جميع الأفكار التى تراها واعدة لكنها بحاجة إلى مزيد من العمل قبل استخدامها
SHELF AWAY = انتظار	جميع الأفكار ذات القيمة لكن لا يمكن استخدامها حاليًا، بل يمكن استخدامها فى المستقبل
KICK OFF = استخدام	جميع الأفكار المناسبة بوضعها الحالى ويمكن استخدامها والعمل بموجبها

ضع الأفكار التى لا يمكنك استخدامها فى خانة الاستبعاد. وضع الأفكار القيّمة، التى لا يمكن استخدامها الآن فى خانة الانتظار للعودة إليها فى المستقبل. وضع الأفكار غير المكتملة لكنها واعدة فى خانة التحسين للعمل على استكمالها، وأخيرًا، ضع الأفكار المكتملة ويمكن استخدامها فورًا فى خانة الاستخدام.

"ما فائدة أن
تصوب إن لم
تطلق السهم؟".

نموذج GAP

"لا يكفى أن تعرف، يجب أن تنفذ".



التنفيذ هو أهم مرحلة فى مراحل حل المشكلة، فالقادرون على حل المشاكل يتخذون الخطوات الفعلية الضرورية للتغلب على أية مشكلة يواجهونها. بينما تظل المشاكل قائمة ولا يتم حلها عند الفشل فى التنفيذ. ومن أسباب عدم التنفيذ: الخوف وعدم التركيز أو الدافع أو الإبداع أو الموارد. وتناقش الأجزاء التالية الاعتبارات المهمة عند وضع خطط العمل والتنفيذ. وحتى تنجح فى التنفيذ، يجب أن تلاحظ قواعد معينة. ضع فى اعتبارك عناصر نموذج GAP للتنفيذ.

نموذج GAP

المفهوم	الاعتبارات
الوصف	ما خلفية المشكلة وأين أنت منها الآن؟ انظر إلى المشكلة من جميع الزوايا.
النهاية	أين تريد أن تكون؟ وكيف سيكون شكل النجاح؟ صف النهاية أو عوامل النجاح.
التفاصيل	ما المعلومات التى عليك أن تضعها فى اعتبارك لحل المشكلة؟
التصميم	ما الخطوات التى يجب اتخاذها للوصول إلى النهاية التى تريدها؟
المخاطر	من هم الأشخاص أو ما هى المشتتات أو العقبات التى يجب تجنبها أو التغلب عليها لحل هذه المشكلة؟
التفويض	من الأشخاص الذين يمكنك طلب المساعدة منهم فى حل المشاكل؟
المواعيد النهائية	ما مواعيد البداية والنهاية التى تنويها؟ وما المواعيد النهائية التى يجب أن يكتمل حل المشكلة بحلولها؟

"وضّح ما سيكون عليك القيام به
حتى تصل إلى ما تريد" .

نموذج الأهداف الذكية الجديد

"الهدف هو حلم له موعد نهائى" .



عندما تبدأ فى حل المشاكل، من الجيد أن تضع أهدافًا واضحة ومواعيد نهائية. ويقدم نموذج الأهداف الذكية (SMARTER) إرشادات فعالة لوضع الأهداف. ولا يضع من لا يجيدون حل المشاكل أهدافًا واضحة أو بشكل فعال، فأهدافهم ضبابية غير واضحة، أما القادرون على حل المشاكل فيدركون أن الهدف الواضح مثل المرمى الواضح، وسيكون الاحتمال أكبر لإصابته. تأكد أن تراجع أهدافك وفق نموذج الأهداف الذكية عندما تسعى لحل مشكلة قادمة.

نموذج الأهداف الذكية (SMARTER)

المفهوم	الأسئلة
SPECIFIC محددة	الأهداف المحددة تعطى فرصة أفضل لإنجازها من الأهداف العامة. وحتى تكون الأهداف محددة، يجب أن تستوفى جميع هذه الأسئلة: من (المطلوب إشراكه أو المسئول) وماذا (أريد أن أحقق وما ترتيب الأهداف حسب الأهمية) وأين (المكان) ومتى (الموعد النهائى للبداية والنهاية) ولماذا (الهدف أو السبب والمنفعة بالضبط المقصودة من الهدف) وكم وكيف (التكلفة، أو المدة أو الأرقام أو الأسلوب،...).
MEASURABLE قابلة للقياس	ضع معايير محددة لمراقبة التقدم فى تحقيق كل هدف وقياسه. عندما تقيس معدل التقدم فإنك تظل على المسار الصحيح وتصل فى التوقيت المحدد. وحتى تقرر قابلية الهدف للقياس، اطرح أسئلة وأجب عنها من نوعية: "كم مدة..."، و"كم كمية..."، و"كيف سأعرف أن الهدف قد تحقق؟".
ATTITUDE التوجه والمناخ	فى الطريق نحو إنجاز أهدافك، عليك أن تتبنى توجهًا إيجابيًا وأن تهيئ مناخًا إيجابيًا فى البيئة التى ستسعى لتحقيق هدفك فيها. اسأل نفسك:"هل أنا (أو زملائى) نتحلى بالتوجه الصحيح لتحقيق الهدف، وهل هيأت المناخ الصحيح لذلك؟ أو اسأل "لم" و"ماذا" نفعل؟
REALISTIC AND RATIONAL واقعية وعقلانية	يتطلب تحديد واقعية الهدف تحديد ما إذا كنت أو غيرك قد أنجزه أو أنجز مثله فيما سبق. اسأل نفسك عن الظروف التى يجب أن تتوفر لتحقيق الهدف. وهل التكنولوجيا المطلوبة متاحة. وهل الهدف موضوعى، وهل هو ممكن فى ظل المعوقات الحالية، وهل يمكن التغلب عليها؟
TRAINING AND TOOLS التدريب والأدوات	فكر فى الأدوات والتدريب والانتدابات المطلوبة من أجل التعامل مع الهدف وحل المشكلة. حدد التدريب والأدوات الموجودة فى حوزتك، وما ينقصك لتمضى قدمًا.
EXPECTATIONS AND EXPERTS التوقعات والخبراء	هل يشبع هذا الهدف توقعات جميع أصحاب المصالح؟ إن لم يكن كذلك، فما التغيير المطلوب حتى يشبعها (استخدم نموذج SCAMPER)؟ فكر فى الخبراء الذين يمكنك الاتصال بهم ليساعدوك فى إنجاز الأهداف.
RESPONSIBLE مسئولة	للتعامل مع الأهداف وحل المشاكل، يجب أن تتحمل المسئولية عن تصرفاتك وعواقبها.

"يجرى القائد الذى

ينتصر فى المعركة حسابات

كثيرة فى محرابه قبل أن

يخوض المعركة ، ويجرى

القائد الذى يخسرها

حسابات قليلة قبلها" .

التغلب على المماطلة

" الأمور العظيمة لا تتحقق دفعة واحدة،
وإنما تتشكل بتراكم سلسلة من الأمور
الصغيرة" .



ما هى المماطلة؟ ولماذا يماطل الناس؟ لا شك أنك إن علمت ما تريد أن تفعل، وكيف تفعله، ولمَ تفعله، فلن تماطل. للأسف يقضى كثير من الناس وقتهم فى تأجيل أهدافهم وخططهم وحتى أحلامهم، وكل ذلك تحت مسمى المماطلة. ويصف القاموس المماطلة بأنها: ***" تأجيل التصرف والتأخير والانتظار"*** . والسبب الرئيسى لوقوع الناس فى هذا الفخ هو الخوف. وتختلف أنواع الخوف، وفيما يلى بعض الأمثلة:

قد يكون الخوف من الفشل أو السخرية أو الظهور بمظهر الغبى أو الوقوع فى الخطأ، أو الظهور بمظهر طفولى. عند التعامل مع المشاكل هناك احتمال أن تقع فى أخطاء. ويقوم كثير من الناس فى ظل ثقافة كراهية الخطأ السائدة بينهم بالتأجيل لتجنب ذلك، ويستمر البعض فى التأجيل لأنهم لا يؤمنون أن بمقدورهم النجاح. وهم يمنعون أنفسهم بسبب قصور صورتهم الذاتية.

وهذا القصور المقيد والمخيف شىء لابد من التخلص منه إذا كنت تريد أن تصبح أفضل فى حل المشاكل. لقد قدم شعار إعلانات شركة "نايكى" الرسالة بمنتهى البساطة: "فقط افعلها". إنها عبارة بالغة القوة. لا تفكر فى الفشل. لا تتصور أنك من الضرورى أن تكون الأفضل. ولا تفكر فى احتمال حدوث أخطاء. ركز فقط على توضيح المشكلة والبحث عن الحل قدر استطاعتك.

وهذا يذكرنى بفيلم Patch Adams ففى أحد المشاهد، يجلس "باتش" (الذى يقوم بدوره "روبين ويليامز") مع أحد المرضى فى مصحة للأمراض العقلية، يعلمه درسًا حياتيًّا قويًّا فى حل المشاكل.

يعطيه المريض خلاصة الحكمة التالية: "إذا ركزت فقط على المشكلة، فلن ترى الحل. لهذا، لا تركز على المشكلة فقط"، ولقد أعجبتنى هذه

العبارة لأنها أجبرت "باتش" على أن ينظر إلى ما بعد المشكلة، أن ينظر إلى الحل. وهذا ألهم "باتش" أن يترك المصحة ويتحمل مسئولية حياته. بالمثل، عندما تماطل، فإن ما تفعله فى الواقع أنك تركز على المشكلة وتتركها تتغلب عليك.

وما يجب فعله بدلاً من ذلك، هو أن تفهم المشكلة بوضوح، ثم حول اهتمامك وطاقتك نحو صناعة الحل والتنفيذ. ولا تحاول أن تعالج المشكلة كلها دفعة واحدة، وإلا أرهقت نفسك عبثًا. قسم المشكلة إلى مهام أصغر، وحدد مواعيد نهائية وقرر مواجهتها خطوة بخطوة.

"...إن لم يكن الآن، فمتى...؟".

قائمة المهام للتوقف عن المماطلة

- ✓ توقف عن وسواس أنك يجب أن تكون الأفضل
- ✓ لا تترك المهام حتى اللحظة الأخيرة
- ✓ جرب الخيارات ولا تخش الفشل
- ✓ الممارسة ثم الممارسة ثم الممارسة
- ✓ اختبر توقعاتك ـ هل هى واقعية؟
- ✓ قسم المهام إلى مهام أصغر
- ✓ حدد مواعيد نهائية والتزم بها
- ✓ لا تخف من الوقوع فى الخطأ من أجل أن تتعلم
- ✓ تعلم من أخطائك وأخطاء الآخرين فى الماضى
- ✓ احم نفسك من السقوط فريسة للمماطلة
- ✓ حدد أعذارك بوضوح واكتبها وتخلص منها
- ✓ اجعل أهدافك نصب عينيك
- ✓ تذكر أن الفعل هو ألد أعداء القلق
- ✓ تصرف كما لو كان من المستحيل أن تفشل

" الحكيم هو من يفعل فى الحال ما يفعله الأحمق فى النهاية " .

بادر بوضع خطة بديلة

"الفعل هو المفتاح الأساسى للنجاح".



يمضى القادرون على المشاكل قدمًا فى تنفيذ خططهم ويواصلون بذل الجهد حتى يصلوا إلى مبتغاهم. ومن الأسباب الشائعة للعجز عن حل المشاكل عدم التنفيذ. قد تكون المشكلة محددة ومفهومة. ولعلك توصلت إلى أفكار واخترت أفضلها، لكن إن لم تنفذ، فقد ذهب كل ذلك هباءً. إن قراءة كتاب مثل هذا لا تعد بديلاً عن التنفيذ. يجب أن تكون مستعدًّا لمواصلة السعى حتى النهاية إذا كنت تريد النجاح فى حل مشاكلك، ومن الجيد أيضًا أن تتخذ احتياطاتك وتضع خطة بديلة.

الخطط البديلة هى نتيجة طرح سؤال "ماذا لو" والتفكير فى السيناريوهات المحتملة. إذا تغيرت الأمور أو لم تمض وفق ما خططت له فى طريقك نحو حل المشكلة، فستكون الخطة البديلة هى أول ما تعول عليه. ويجب ألا تقتصر على واحدة فقط، وإنما ضع أكبر عدد ممكن من الخطط البديلة ضمن حدود قدراتك (الوقت والمال والأفراد والخامات). وتتطلب مواصلة تنفيذ الخطط ووضع خطط بديلة أن يعمل وعيك وأن تفكر فى السيناريوهات المحتملة والنظام والقدرة على تجنب التشتت. ويجب أن تكون على اطلاع بآخر المستجدات المتعلقة بالمشكلة والتغيرات فى العالم. وحتى تكون ناجحًا فى حل المشاكل، يجب أن تكون على استعداد للالتزام بالانضباط ومواصلة الالتزام بالخطط والتنفيذ.

قائمة المهام لوضع خطة بديلة

- ✓ فكر فيما يمكن أن يصيبه الفشل
- ✓ فكر فيما يمكن فعله لتجنب ذلك
- ✓ فكر فيما ستفعله إذا ساءت الأمور
- ✓ فكر فى السيناريوهات المختلفة ونتائجها
- ✓ فكر كيف ستستجيب لهذه السيناريوهات
- ✓ ضع فى اعتبارك تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات وسياقات TESPGLM
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع القوى التى معك أو ضدك
- ✓ ضع فى اعتبارك أهدافك وأولوياتك والمواعيد النهائية والموارد

راقب التقدم وسجل الدروس المستفادة من أجل المستقبل

"إن لم تخضع حياتك للتمحيص فلست تستحقها".



بما أن حل المشاكل ليس نشاطًا ساكنًا، فإن الأمور عرضة للتغيير فى أية لحظة، لهذا، عندما تواصل الالتزام بخطتك لحل المشكلة، تأكد من مراقبة التقدم. هل تنجز النتائج التى تريدها؟ هل تتم الأمور وفق الخطة؟ ما الذى أنجزته؟ ما حجم ما لم تنجزه بعد؟ إن مراقبة التقدم وسيلة فعالة لمساعدتك على فهم المسافة الباقية أمامك لبلوغ الهدف فهمًا واضحًا. إن من أسس العقلانية أن تراقب التقدم.

مراقبة التقدم جزء أساسى من حل المشكلة لأنها تجعلك على علم بأى تغيرات قد تحدث وتساعدك فى التفكير فيما يجب أن تفعل بشأنها. وكلما حاولت حل مشكلة قد تقع فى بعض الأخطاء وتتعلم دروسًا معينة. إن من لا يقدرون على حل المشاكل هم من لا يجعلون وعيهم نشطًا. إنهم لا ينتبهون للأخطاء والدروس، ونتيجة لذلك، يكررون الأخطاء نفسها مرارًا وتكرارًا. أما القادرون على حل المشاكل فيلاحظون الأخطاء والدروس ويكتبونها ليتذكروها عند التعامل مع المشاكل فى المستقبل.

إذا لم تتعلم من ماضيك، فتوقع حياة زاخرة بالأخطاء المتكررة. ويواجه بعض الناس صعوبات فى التعامل مع مشاكلهم، والتعلم من أخطائهم وتغيير عاداتهم وسلوكياتهم. إذا كان هذا حالك، فاستعن بشخص ناصح، أو مدرب أو محترف يمكنه أن يرشدك.

"التاريخ رغم ألمه، لا يمكن ألا تعيشه، لكن إذا واجهته بشجاعة، فلن تحتاج لتعيشه مجددًا".

فكر دائمًا فى جدوى المنهج الذى تتبعه فى حل المشكلة. هل هو مجدٍ أم لا أم أنك لا تدرى؟ إذا كان مجديًا، فاستمر عليه؛ وإن لم يكن كذلك فتوقف عنه وغيّر اتجاهك؛ وإن لم تكن تعلم، فاسأل الخبراء.

قائمة المهام للمراقبة

- ✓ حدد المعدل المطلوب لمراجعة خطة العمل
- ✓ راجع العوامل الأساسية للنجاح بشكل منتظم
- ✓ تحدث إلى أصحاب المصلحة بصفة منتظمة
- ✓ تأكد أن كل شىء يلبى معايير الجودة
- ✓ استخدم المقابلات والاقتراع والإحصائيات الرسمية والحديث غير الرسمى
- ✓ قارن بشكل منظم بين الحل الفعلى والحل المثالى
- ✓ راجع الميزانية والموارد ـ هل تلتزم بها أم تخطيتها
- ✓ فكر فيما يحتمل أن يكون ناقصًا

قائمة المهام للتفكير في المستقبل

- ✓ ما الذى يجب أن تتوقف عنه أو أن تستمر عليه أو تحسنه أو تؤديه بشكل مختلف؟
- ✓ ما الذى تم على نحو جيد، وما الذى تم على نحو ضعيف؟
- ✓ سجل الدروس فى مكان يجعل من السهل مراجعتها
- ✓ اجعل الدروس واضحة للآخرين ليتعلموا منها ويستخدموها

"عندما يتعلق الأمر بمراقبة الفرص، فإن الفرصة تخدم فقط العقل المستعد لها".

عندما يُنَبه الحكيم

إلى أخطائه ، فإنه يفكر في

التنبيه ويصلح سلوكه .

وعندما يُنَبه الأحمق إلى

أخطائه ، فإنه لا يكتفي

برفضها ، بل يكررها" .

الجزء ٨: قوائم المهام والنماذج

دليل قوائم المهام والنماذج

"الحقيقة تعبر عن نفسها دائمًا بالسهل الممتنع".



يشتمل الجزء التالى على عدد من قوائم المهام والنماذج الضرورية فى حل المشاكل. وستساعدك هذه القوائم والنماذج على تركيز فكرك وتعزيز إبداعك وجعلك واعيًا بما يجب أن تفكر فيه وتساعدك فى تقييم النتائج، وتحديد جميع الأمور التى يجب تجنبها. وهذه القوائم والنماذج لا يمكن الاستغناء عنها، وأقترح أن تقوم بطباعتها لتضعها كملصقات، واستخدمها وطبقها على كل مشكلة تواجهها أو يواجهها فريقك.

النموذج الأول هو قائمة "كيف تبتكر أو تحسن أى شىء"، ويمكن استخدام هذه القائمة الشاملة لتحفيز التفكير أو المساعدة فى تحديد المجالات التى يجب التركيز عليها فى عملية التحسين، وتشتمل قائمة "ماذا لو" على أسئلة إثارة للتفكير والإبداع والحافز. ويمكن استخدام "قائمة الاعتبارات الكاملة" لتحفيز التفكير بالنسبة لما يجب أن تضعه فى اعتبارك خلال عملية حل المشكلة بدءًا من الأمور التى يجب التركيز عليها إلى الأفعال التى يجب تنفيذها. ويساعدك نموذج"النتائج" فى التمييز بين النتائج الإيجابية والسلبية لأفكارك أو قناعاتك أو فكرك أو مشاعرك أو قراراتك أو تصرفاتك بمرور الوقت، وتحديدًا على المدى الطويل والمتوسط والقصير. وتوضح قائمة "النواهى" المواقف والمشاعر والسلوكيات التى يجب أن تكون واعيًا لها وتتجنبها حتى تحسن من قدرتك على حل المشاكل. وتركز قوائم المهام الثلاث الأخيرة على العادات والسلوكيات التى تعوق حل المشاكل. "المغالطات المنطقية" هى قناعات خاطئة وتفكير غير سليم يجب تجنبه حتى لا تعجز عن حل المشاكل بفاعلية. ويجب أن تدرك بوعيك "عوامل قتل الإبداع" وأن تحذر العناصر التى "تسبب الفشل" فى حل المشاكل.

قائمة "كيف تبتكر وتحسِّن أى شىء"؟

كيف تبتكر وتحسن أى شىء؟	
تحقق من دوافع كل شيء من البداية إلي النهاية	أضف أو ألغ بعض الوظائف أو الاستخدامات
تعلم من أفضل الممارسات	طبقه علي استخدام جديد أو مختلف
قيم حدود الواقع الحالي	تبنَّ أفكارًا من الأساطير والخيال العلمي
ابحث عن الحاجات غير المشبعة أو غير المتوقعة	انقل الموجود فى مكان آخر
ماذا أيضًا يمكن إضافته أو إلغاؤه	هل يمكنك أن تجعله أرخص أو مجانًا
اجعله أوتوماتيكيًّا أو يتطلب الإشراف	هل يمكنك أن تجعله أسهل فى التعلم والاستخدام
اجعله أوضح أو أكثر تركيزًا	هل يمكنك أن تجعله أسهل في الفهم
اجعله سهلاً وممتعًا	هل يمكنك أن تجعله تفاعليًّا ونشطًا
اجعله أسرع أو يعمل بشكل أفضل	هل يمكنك أن تجعله محمولاً أو تقوى أداءه
اجعل مظهره مضحكًا أو جادًّا	هل يمكنك خفض صوته أو رفعه
اجعله أخف أو أثقل وزنًا	قدم طريقة أفضل للترويج أو التعليب
اجعله يبدو أفضل أو مريحًا أكثر	اجعله أصغر أو أكبر
اجعله أكثر قبولاً لدى الآخرين	غير الاتجاه أو الصناعة
ارفع من درجة تحمله	غير ترتيب الأجزاء أو استبدلها أو جددها
اجعله أكثر فاعلية لتقليل وقت الانتظار	انقل أفكارًا من الصناعات الأخرى أو تبنها
افصله أو ادمجه	حسن الدقة أو القدرة أو المظهر
اجعله علي مستوى عالمي أو فريدًا	حسن الخدمة أو اجعلها حصرية
ما الذى يمكنك التغيير فيه ليعكس الطابع الشخصي؟	انظر فى الشكاوى والثناء والتعليقات
اجعله مثيرًا أو غير نمطه	حسن القبول العاطفى له
حسن الأداء	حسن المرونة و تعدد الجوانب
قلل تكلفة التصنيع أو الإنتاج	حسن أثره علي الصحة ودرجة الأمان
قلل مخاوف امتلاكه أو استخدامه	حسن القبول النفسى له
قلل الآثار السلبية أو اقض عليها	استخدم أو أضف استعارة أو رمزا
وفر الوقت والمال والجهد	غير الشكل أو التصميم أو الصورة أو النمط
انظر للصورة الكاملة وضع المستقبل في الاعتبار	حسن مردود تجربة العميل ككل
ركز علي الأهداف طويلة المدى	زد أو قلل القيمة أو الثمن
بسط أو اقض علي التعقيد	زد أو قلل الحجم أو النطاق أو التنوع
ما الذى يمكن مزجه أو دمجه؟	زد الكفاءة والفاعلية
ما الوظائف التى يمكن فصلها؟	زد سرعة التوصيل

قائمة "ماذا لو":

ماذا لو (شيء/حدث)...	
استخدمت مطرقة أو أداة ما	صنعه كائن فضائي أو ساحر أو جني
صار ملونًا أو غير ملون	صار لديه كتاب أو طعام أو صديق مفضل
صار مثل المغناطيس أو الصمغ أو قصاصات الملاحظات اللاصقة	تمت صناعته من خامة مختلفة
صار أسرع أو أضخم أو أكثر انبساطًا أو معطرًا	أصبحت لديه هواية أو منزل أو قصة شعر
عطرته جزئيًا أو كليًا	كتبت مزحة عنه
نمت عليه كالسرير	قلت قيمته أو زادت
تمت صناعته من الجبن أو أي طعام آخر	صار له اسم أو يعبر عن موقف
صمم على صورة إنسان آلي أو صار يعمل بالتحكم عن بعد	لم يتبق إلا وقت قليل أو لم يعد هناك وقت نهائيًا
وضعت له حشوا أو نكهة	كان لديه أصدقاء أو يمكنه إقامة صداقات
يمكنك إضافة أو إزالة خاصية	كان يحب الهدايا أو الرياضة
كان يرتد بعد الارتطام أو يتحطم أو كان أكبر	كان مثل علامة النجمة أو السيارة أو بطلاً خارقًا أو حيوانًا
أتى من ثقافة أو كوكب آخر	صاحبته أغنية تصويرية أو كان يستطيع شرب النار
غيرت العبوة بشكل ما	مثل نتيجة أو مادة كيماوية أو مشروبًا
كان يدويًا أو أوتوماتيكيًا	صار فيلمًا أو موقعًا إليكترونيًا أو أغنية
أقمت حفلة أو احتفالاً	في شكل جدول مواعيد أو مادة كيماوية أو زيت أو ماء
أمكن أداؤه بطريقة مختلفة	صنع من الشيكولاتة أو الفانيليا
صار متحركًا أو احتاج إلى جهاز تحكم عن بعد	صنع من الذهب أو الفضة
كان يثير المشاعر ـ وما هي	كان مثل القرصان أو الديناصور أو أفلام الكارتون
يمكن أن يوجد في المستقبل أو وجد في الماضي	يرتدي ملابس أو قبعات أو أحذية
يبدو مثل لعبة الفيديو أو آلة	يصدر صوتًا أو صامت تمامًا
أرفقت به إكسسوارات أو بطاريات	صار أبطأ أو أصغر أو أصبحت الرائحة نفاذة أو صار الطعم أفضل
يمكن أن يصنعه طفل أو لا يشكل المال أية قضية	غيرت الخامات أو المكونات
أكبر أو أكثر دفئًا أو رطوبة أو ترحيبي	تم مزجه بشيء آخر
يمكن الكتابة أو الرسم عليه أو فيه	يمكن أيضًا أكله أو شربه
تصميمه يتفق مع الجيل الجديد	فكه وإعادة بنائه بشكل آخر
تصميمه يتفق مع الجيل القديم	مصنوع من مادة مختلفة
نظرت إليه من زاوية مختلفة	صار أكثر أو أقل سمكًا ـ مرنيًا أو غير مرني
نتج عن المنافسة	كان بالونًا أو غواصة أو طائرة

قائمة "الاعتبارات الكاملة"

ضع في اعتبارك ما يلي على سبيل المثال	
المحاسبة والضرائب	اللغات _ الحواجز والمترجمون
كون أصحاب المصالح متاحين	الجوانب القانونية _ الدعم والسياسات والتنظيمات
الترتيبات _ مثلاً المقاعد	الإضاءة والتدفئة وتكييف الهواء
التوجه والسلوك	القروض والموقع واللوجيستيات والتراخيص
الميزانية ونقطة التعادل	التسويق والترويج والإعلان
الأمزجة _ الصياغات والوصفات	القياس _ الطول والعرض والارتفاع
الاتصالات _ بث حي، كتيبات... الخ	التحفيز والعضويات والشراكات
عناصر SWOT لديك ولدى المنافسين	المال _ تكاليف بدء المشروع وتكاليف التشغيل
الثناء والشكاوى _ تقارير الأداء	المفاوضات الضرورية
تعاقدات وبهارات وألوان	أرقام _ حساب، هاتف، كميات
بناء ومخططات	ترتيب _ أحداث أو مشاريع و أولويات
إبداع وتجارب وابتكار	أراء وطباعة ومدفوعات وملاحظات
ثقافات وأديان (للتوطين)	جميع الأشخاص (الضروريين) مثلاً الموظفين
العملة والتحويل والنفقات	السياسات أو العمليات أو الإجراءات (الحالية)
السكاكين والطعام والتوابل	الفلسفة والمبادئ والقيم والأخلاق
المواعيد _ المهمة، والبداية والنهاية... الخ	نطاق المشروع _ التركز والنفقات والوقت والأفراد
التصميم أو الديكورات، مثل الدهان أو النباتات	الهدف _ الرؤية والرسالة والقيم
الكتب الإرشادية والتعليمات _ الخرائط	معايير الجودة
الخصومات أو الأسعار الخاصة	البحث والتطوير (الاختراع)
نمط الأزياء	المخاطر والجوائز والأمن والتأمين
التعليم والاعتماد	النظم والتكنولوجيا المطلوبة
الطاقة _ المتطلبات والتكاليف	الرواتب والخدمة والسرعة (والمعدل)
التسلية _ الألعاب والموسيقي والرقص	الرائحة والمذاق والتوابل _ تشمل جميع الحواس
خبرة الخبراء (ماض وحاضر)	الهيكل البنائي والجداول والاستراتيجية
البيئة وتواريخ انتهاء الصلاحية	توقعات أصحاب المصالح واهتماماتهم
السلوكيات والاستمارات والمستندات	التوريدات والخدمات والتخزين والنظم
الغذاء _ الطبق الافتتاحي والطبق الرئيسي والحلوى والأطعمة الخفيفة	الأجواء _ عصرية أو كلاسيكية أو تقليدية
القوة _ إيجابية أو سلبية أو معك أو ضدك	الوقت _ مدى قصير أو متوسط أو طويل
الصحة والنظافة والاستئجار	النظرية والأدوات والتدريب والنقل
المعلومات والمعرفة والتعلم	المركبات والرؤية والطرق والمخازن

نموذج "النتائج"

القناعات القيم الأفكار القرارات الأفعال	النتائج إيجابية (+) منفعة أو قيمة	 سلبية (-) تكلفة أو مخاطرة	الوقت
على سبيل المثال شراء سيارة رياضية			الآن
			على المدى القصير (أسبوع ـ عام)
			على المدى المتوسط (عام ـ ٨ أعوام)
			على المدى الطويل (٨ ـ ٨٠ عامًا)
إجمالي الدرجات			

يواجه الناس صعوبات فى استقراء نتائج تصرفاتهم فيما بعد الوقت الحالى. وأحيانًا يستطيع البعض رؤية النتائج على المدى القصير، لكن معظم الناس لا يمكنهم ربط تصرفاتهم بالنتائج على المدى المتوسط والطويل، استخدم هذا النموذج لتتصور النتائج الإيجابية أو السلبية لقناعاتك أو قيمك أو أفكارك أو قراراتك أو تصرفاتك على المدى القصير والطويل. على سبيل المثال، فكر فى أمر تريد القيام به، ثم فكر فى النتائج الإيجابية والسلبية له بمرور الوقت.

قائمة النواهى

لا تفعل	
المماطلة أو التأخير و الكسل	التجاهل أو إغماض العين عن الواقع
الخوف أو القلق أو الشعور بالضغط أو الاكتئاب	وضع آمال غير واقعية
الإحباط أو انفلات الأعصاب	العدوانية أو إلحاق ضرر بالآخرين
الجدل دون لزوم لمجرد أن تظهر على حق	الوقوع فريسة لجنون الارتياب أو تصديق الخرافات
إهدار الوقت أو المال أو الطاقة أو الموارد... الخ	عدم تحمل المسئولية أو المقامرة
التعميم أو التأطير	الاتباع الأعمى
الغيرة والتحيز المجحف	الكذب والتلاعب والخداع
العصبية أو الذعر	الزيف أو الفساد أو التخلي عن الأخلاق
النفاق أو الغطرسة	ترك الأمور حتى اللحظات الأخيرة
إخراج الأمور عن حجمها الطبيعي	ابتزاز الآخرين عاطفيًا
القفز إلى نتائج سريعة أو الإجحاف	الندم على الماضي بدلاً من التعلم منه
الاعتماد فقط على الحدس أو الإحساس الداخلي	عدم الصبر على نفسك أو الآخرين
لوم الآخرين أو جعلهم كبش فداء	العناد أو تصلب الرأى
السماح للعادات بالتحكم في حياتك	التشتت أو الانحراف عن المسار
الحماقة أو الاعتمادية أو الوقوع ضحية	التناقض مع نفسك
البغض وقلة الاحترام	التعامل بمعايير مزدوجة
المبالغة في تعقيد المشكلة	الاكتفاء بالشكوى دون عمل شيء
تجاهل المشكلة أو تجنبها	الاكتفاء بالنقد دون اقتراح بدائل
إحراج الآخرين أو التعامل معهم بوقاحة	الاكتفاء بالتنبؤ دون قراءة الحقائق
عدم مراعاة شعور الآخرين	تسليم القيادة لكبريائك

" القلق مثل الكرسى الهزاز، فهو يعطيك شيئًا لتفعله لكنه لا يوصلك إلى أى مكان" .

"إذا لم تساعد

الآخرين، فعلى

الأقل لا تؤذهم" .

تجنب المغالطات المنطقية

تنتج المغالطات المنطقية عن تجاهل الأفكار وحلول الافتراضات والإجحاف والتعميم محل الموضوعية:

- الحكم على فكرة أو قبولها أو رفضها بناء على جودة أو سوء مصدرها، وليس لمضمونها
- الاعتقاد أن صحة فكرة ما تقتضى خطأ الأخرى ـ ماذا إذا كانت كلتاهما خطأ أو كان هناك خيار مختلف؟
- تجاهل الموضوع والتركيز على الشخص
- الاعتقاد بأن كون الفكرة مشهورة، فى الإعلام، أو كانت رائجة منذ وقت طويل دليل على أنها صحيحة أو حقيقية
- رفض الفكرة واعتبارها خاطئة بشكل كامل بسبب القصور فى الحجة التى تسوقها
- بدلاً من التعامل مع الحقائق الموضوعية، فإن هناك ميلا للشفقة أو تهديدًا بالعواقب من قبل من لهم سلطة (دينية أو سياسية) من أجل التأثير عليك أو فرض أجندة ما
- التعامل مع شىء على أنه حقيقى لأنه كان حقيقيًّا فى الماضى، على الرغم من أنه ربما لم يعد كذلك
- الاستغناء عن الحقائق والموضوعية بالحدس استغناءً كاملاً
- افتراض أن كل شىء على ما يرام، ولا شىء يتطلب التغيير
- تقبل فكرة أو رأى لأنك تحب شخصًا أو شيئًا، حتى لو كان المنطق أو الحقائق خطأ أو غير مستقيمة

- تحويل الانتباه بمكر عن المشكلة الحقيقية
- افتراض أن ما يناسب فردًا يناسب الجميع
- تضخيم رأى ما ليؤدى إلى نتيجة سخيفة ثم الحكم على الرأى أو الشخص بناء على هذا التضخيم.
- التعميم، والإجحاف والافتراضات والعنصرية، على سبيل المثال بالاعتقاد أن خصائص فرد معين أو مجموعة ما (جنس من الأجناس البشرية مثلاً) تمثل الجميع.
- اقرأ أكثر عن المغالطات المنطقية ولا تخضع لها وتجنبها واحترس أنت والآخرون من الوقوع فيها.

قناعات "قتل الإبداع"

- ✗ لا يمكن فعل ذلك
- ✗ هذا يكلف كثيرًا
- ✗ هذا يخالف سياسة الشركة
- ✗ التغيير يسبب مشاكل كثيرة
- ✗ هذا التغيير ضخم
- ✗ العون الموجود لا يكفى
- ✗ هذا يرفع فاتورة تكاليف التشغيل
- ✗ هذا ليس من عملى
- ✗ لن تقوم الهيئة بشرائه أبدًا
- ✗ المديرون لا يريدون المخاطرة
- ✗ ليس أمامنا وقت
- ✗ لقد حاولنا من قبل
- ✗ لا تحاول زعزعة الاستقرار
- ✗ جيد كفكرة لكنه ليس علميًّا
- ✗ لا تروقنى الفكرة، إنها غبية
- ✗ لا تصلحه مادام ليس مكسورًا
- ✗ هذا ليس واردًا فى الميزانية
- ✗ هذا مستحيل
- ✗ هذا عمل أكثر من المحتمل
- ✗ توقف عن الحلم

- ✗ إننا نفعلها دائمًا بهذه الطريقة
- ✗ لا يمكن أن تتعلم فى هذه المرحلة المتقدمة

"لا شىء يصعب فتحه
مثل العقل المنغلق".

أسباب الفشل

- عدم التركيز أو التركيز على غير ما يجب التركيز عليه
- عمل توقعات غير واقعية
- عدم الاهتمام بالأولويات فى المقام الأول
- محاولة الحكم على أشياء كثيرة فى الوقت نفسه
- عدم الأخذ بالاعتبار جميع الأمور ذات العلاقة
- عدم امتلاك المهارة المناسبة أو الكافية أو الموقف الصحيح
- عدم امتلاك الموارد المناسبة أو الكافية
- عدم امتلاك المعلومات الصحيحة أو الكافية أو الموثوقة
- عدم كفاية الأفكار أو الإبداع
- عدم الاستعداد أو الممارسة أو التدريب
- وضع افتراضات غير منطقية (مغالطات منطقية)
- عدم الصبر
- نقص الثقة بالنفس أو الشجاعة
- عدم التدبر فى نتائج تصرفاتك
- عدم التعلم من أخطائك وأخطاء الآخرين فى الماضى
- المبالغة فى أهمية الأمور
- الكذب على نفسك أو الآخرين وعدم النزاهة
- التسبب فى أذى أو ألم للآخرين عن عمد
- عدم وضوح التواصل وعدم الاستماع
- الوقاحة

- عدم الصراحة أو الموضوعية أو الإبداع
- الخوف ونقص الحافز

الخوف والمنطق لا
يجتمعان.

"تجنب من يحاولون التقليل من قيمة طموحك. الأشخاص الصغار في الحياة هم من يفعلون ذلك، لكن العظماء في الحياة يجعلونك تشعر بأن بإمكانك أن تكون عظيماً".

ملخص منهج حل المشاكل

"هل تواجه مشكلة؟ افعل ما تستطيع أينما كنت وبما لديك" .



حل المشاكل عملية يقوم بها العقل، كما أنه منهج يتبناه العقل. ويتبنى القادرون على حل المشاكل مواقف وسلوكيات إيجابية ومسئولة. وهم يركزون على توضيح ماهية المشكلة، ويستخدمون عقولهم ويبحثون عن أفكار إبداعية، كما أنهم يفكرون تفكيرًا نقديًّا ويقيمون الخيارات ويختارون أفضلها ثم (الأهم) ينفذون. وفى الصفحة التالية، نقدم نموذجًا لملخص منهج حل المشاكل. ويتكون الملخص من ٢٢ نقطة يجب وضعها فى الاعتبار عند حل المشاكل، والتى تمثل النقاط الرئيسية فى حل المشاكل.

ملخص حل المشاكل

- ✓ لا تجزع وتصرف باحتراف
- ✓ تأمل فى فلسفتك وقناعاتك وقيمك بتأن
- ✓ تبن توجهًا إيجابيًا وتصرف بمسئولية
- ✓ حدد أولوية كل مشكلة فى حياتك
- ✓ ركز على المشكلة الحالية وحددها بوضوح وبساطة
- ✓ قسم المشكلة إلى أجزاء يمكن التعامل معها على حدة
- ✓ فكر فى جميع متطلبات النجاح
- ✓ ضع فى اعتبارك قدراتك وإمكانياتك
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع العقبات التى تواجهها
- ✓ ضع فى اعتبارك جميع الأشخاص المعنيين ومواقفهم من المشكلة
- ✓ اجمع المعلومات الضرورية وادرس البديهيات بعين ناقدة
- ✓ اطرح الفكرة وتواصل بوضوح واستمع باهتمام
- ✓ ضع فى اعتبارك الإجراءات المطلوبة
- ✓ استخدم إبداعك فى التوصل إلى أفكار واحتمالات جديدة
- ✓ تأمل الأفكار واختر منها ما يستوفى معايير النجاح
- ✓ ضع خطة عمل قابلة للتنفيذ
- ✓ جهز جميع الموارد الضرورية
- ✓ لا تؤجل التزاماتك أو تتركها إلى اللحظات الأخيرة
- ✓ ضع أفكارًا أولية ثم اختبرها وعدلها
- ✓ اتخذ الاحتياطات اللازمة، ونفذ الخطط وراقب التقدم
- ✓ تعلم الصبر والمثابرة
- ✓ تعلم تسجيل الدروس المستفادة من محاولات حل المشاكل فى الماضى

تعليق أخير

لقد كان إعداد هذا الكتاب بمثابة رحلة بالنسبة لى. فخلال العمل على مئات المقالات والأبحاث والكتب، أعملت عقلى سعيًا لجمع دليل عملى وشامل لحل المشاكل. والآن وقد انتهيت من قراءة الكتاب، أقترح أن تستخدم الكتاب كدليل وتضعه فى متناول يديك. وحالما تجد نفسك فى حالة سيئة، انتبه واسأل نفسك عن الحالة الإيجابية البديلة. إذا كنت عاجزًا عن التوصل إلى أية فكرة، ارجع إلى الجزء الخاص بالإبداع. وإن لم تكن متأكدًا بشأن ما يجب وضعه فى الاعتبار عند كتابة خطط العمل، ارجع إلى ذلك الجزء من الكتاب. ومن الدروس الأساسية التى يجب أن تتذكرها دائمًا ما يلى:

- ✓ تحلَّ بالوعى والعقلانية، وفكر وانظر للصورة الكبيرة
- ✓ خصص وقتًا للتعامل مع المشكلة
- ✓ اكتب مشكلتك وخطة العمل المقترحة لحلها
- ✓ حدد محور تركيزك
- ✓ فكر قبل أن تنفذ
- ✓ لا تدع الإبداع يؤثر على حكمك
- ✓ تغلب على ما يعوقك
- ✓ نفذ كل القرارات على أرض الواقع وتعامل مع المشكلة خطوة بخطوة
- ✓ تعلم من أخطاء الماضى
- ✓ تغلب على سلبيتك أو سلبية الآخرين

اقرأ لهؤلاء المؤلفين

أقترح القراءة للمؤلفين فى القائمة التالية لإثراء فكرة حل المشاكل. ستجدهم جميعًا على محرك البحث "جوجل" أو عند زيارة مواقع بيع الكتب.

- ✓ إدوارد دى بونو
- ✓ توم بيترز
- ✓ سيث جودين
- ✓ روث تيرل
- ✓ بيتر دراكر
- ✓ ستيفن آر كوفى
- ✓ تونى بوزان
- ✓ أنتونى روبينز
- ✓ جون سى ماكسويل
- ✓ ليو إف بوسكاجليا
- ✓ أين راند
- ✓ زيج زيجلار
- ✓ دانيل جولمان
- ✓ باتريك ديكسون
- ✓ مايكل ميكالكو

شكر و تقدير

لم يكن هذا الكتاب ليرى النور لولا إلهام ودعم عدد من الأشخاص المهمين فى حياتى ومساندتهم لى. أشكر "روث" و"إيثا" لكونهما مصدر إلهام ومعلمين لى فى حياتى، إن الشعلة التى أوقداها فى داخلى ستستمر إلى الأبد، وأشكر والدىّ وأخواتى - "ليونيد" و"مايا" و"لارا" - حيث تعلمت من طريقتهم العجيبة والرائعة بعض الدروس المهمة فى الحياة، وجعلونى أفضل فى حل المشاكل. كما أشكر أعز أصدقائى "فوفا" على المساندة والأدوات وتذكيرى بالبت فى الأمور خطوة بخطوة وكتابة ما أعتزمه - وهأنذا أفعلها - إن هذه الصداقة لا تقدر بثمن بالنسبة لى. وأخيرًا وليس آخرًا، أحب أن أشكر زوجتى وحب حياتى "سيمون". أشكرها للوقوف إلى جانبى فى السراء والضراء، أحبك كثيرًا وسأظل أحبك.

نبذة عن المؤلف

"جريج زد فاينبرج" هو مدير مؤسسة CEXINO للاستشارات. والاسم اختصار لعبارة "تطوير خبرة العميل". وتساعد هذه المؤسسة الأفراد والمؤسسات على التحلى بالإبداع والذكاء فى التعامل مع العميل . و"جريج زد. فاينبرج" مدرب فى التعامل مع الحياة وخبير حل المشاكل بالطرق الإبداعية، وعلى الرغم من اكتشاف إصابته بتصلب الأنسجة المتعدد عام ٢٠٠٨ فإنه مازال يساعد الأفراد والفرق والمؤسسات لتتمكن من التفكير بفاعلية وحل المشاكل والإبداع والابتكار والتعاون والعمل كفريق. وتفخر مؤسسة CEXINO بأنها تساعد المؤسسات والشركات الصغيرة والأفراد فى وضع إستراتيجية للابتكار وتبنى ثقافته، والتركيز على العميل، والوصول إلى التميز وتعزيز القيادة الإبداعية. ولمعرفة المزيد عن "جريج زد. فاينبرج" أو CEXINO، ادخل على الموقع www.cexino.com لمزيد من المعلومات.

"اترك العالم

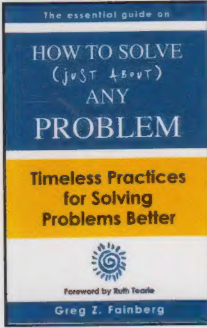
في حال

أفضل مما

جئت به

إليه" .

ما مشكلتك تحديداً؟



حل المشكلات هو أكثر المهارات الإنسانية أهمية ولكن لا تحظى بالقدر المناسب من التقدير. كم سيكون نجاحك أكبر لو أنك استطعت حل مشاكلك بفاعلية؟ هذا الكتاب يصقل مهاراتك في حل المشكلات من خلال ما يقدمه من أفكار ثاقبة وإرشادات وقوائم مهام. ليس من الغريب أن الأشخاص الناجحين يعرفون كيف يحلون المشكلات بشكل أفضل، بينما تستعصى على غير الناجحين مشاكلهم لأنهم لا يلتزمون بالمبادئ والأساليب التى سنناقشها فى هذا الكتاب. وفي هذا العالم الذى يزداد تعقيداً باطراد، نجد أن استخدام التفكير النقدى والإبداعى بات ضرورة أساسية لحل المشكلات بفاعلية. فهاتان هما المهارتان الأساسيتان اللتان تؤهلان للنجاح وتحافظان عليه.



« بالوعى والموضوعية والثقة والخيال والمعرفة تتغير صورة كل شىء ».


6 281072 068097
282205031

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore